

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.**

**SEGUROS PARA EL HOGAR: ESTUDIO PARA EL DESARROLLO Y  
COMERCIALIZACIÓN DE UN PRODUCTO DE MICROSEGURO EN LA  
CIUDAD DE QUITO.**

**DISERTACION DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERIA COMERCIAL.**

**AUTOR: IVÁN FERNANDO TREJO MOYA.**

**DIRECTOR: ING. DARWIN RAMÍREZ, PHD.**

**QUITO, OCTUBRE DE 2012.**

**DIRECTOR:**

Ing. Darwin Ramírez.

**INFORMANTES:**

Ing. Marcelo Torres.

Eco. Yaskarina Galárraga.

Dedicado a quienes amo: Mi familia.

## AGRADECIMIENTOS.

Agradezco a todas las personas que me apoyaron de una u otra manera en el proceso de investigación, redacción y desarrollo de este proyecto de tesis. Espero siempre poder retribuirles. En primer lugar, mis padres, por su inmenso e incondicional amor. Agradezco a mi hermano Álvaro, por el eterno aguante; y mis tíos, tías y abuelos por el amor y apoyo que siempre me han brindado.

En segundo lugar, a mi Director de Tesis, el Ingeniero Darwin Ramírez, y a mis informantes: el Ingeniero Marcelo Torres y la Economista Yaskarina Galarraga, por haberme guiado bien con su experiencia y conocimiento. Un agradecimiento especial también a quienes aportaron con su valioso tiempo, información, ideas y asesoría técnica: el señor Juan Fernando Restrepo, Gerente de *Restrepo Ospina y Asociados S.A.*; la Srta. María Fernanda Paredes, de *TRIZ Comunicaciones*; el señor José Argüello B., Gerente Técnico Nacional de *Seguros Constitución C.A.*; y el Ingeniero Fernando Gamboa, profesor de la Facultad de Ciencias Administrativas de la PUCE. En este marco incluyo a los señores Juan Carlos Parada, Gerente de la Unidad *Dealers*; Esteban Araujo, Gerente de la Unidad *Masivos*; y demás amigos de *Tecniseguros S.A.*

Finalmente, a todos aquellos quienes, feliz, auspiciosa y voluntariamente, se ofrecieron a ayudar en la ardua y extensa tarea de recolección de datos aguantando largas horas al sol: ñaño, Adrián, Gaby, Víctor Hugo, Ariel, Emi... Gracias totales, en serio muchachos.

Y sobre todo y todos, agradezco al Creador, por hacer la vida dura, pero hermosa.

## ÍNDICE.

### INTRODUCCIÓN, 1.

### I. MARCO TEÓRICO, 6

#### 1.1.NOCIONES DE HOGAR, VIVIENDA Y NÚCLEO FAMILAR, 6

##### 1.1.1. Definición de Núcleo Familiar, 6

##### 1.1.2. Vivienda, desde el punto de vista censal, 6

##### 1.1.3. Cómo delimitar un hogar, 7

##### 1.1.4. Clasificación de hogares para estudios de ingreso, consumo y bienestar, 9

#### 1.2.GENERALIDADES SOBRE ECONOMÍA Y FINANZAS FAMILARES, 10

##### 1.2.1. Rasgos de las Finanzas Familiares, 10

##### 1.2.2. Ingreso y Consumo familiar, 12

#### 1.3.POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL, 15

##### 1.3.1. Definición, 15

##### 1.3.2. Exclusión Social, 17

##### 1.3.2.1.El aspecto Residencial de la Exclusión, 19

#### 1.4.BASE DE LA PIRÁMIDE POBLACIONAL: CARACTERÍSTICAS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, 20

##### 1.4.1. Delimitación económica de la BPP, 20

##### 1.4.2. Suposiciones alrededor de la BPP, 22

##### 1.4.3. Naturaleza y características de la BPP, 23

##### 1.4.4. La BPP y el reto estructural para las empresas, 24

##### 1.4.4.1.Creación de poder de compra, 25

##### 1.4.4.2.Aprendizaje y aspiraciones, 26

##### 1.4.4.3.Mejorar el acceso al producto,26

##### 1.4.4.4.Creación de soluciones locales, 26

#### 1.5.TEORÍA DEL MICROSEGURO, 28

##### 1.5.1. El contrato convencional de Seguros, 28

##### 1.5.2. Definición de microseguro, 29

##### 1.5.3. Características del microseguro, 31

##### 1.5.4. Perfil del consumidor potencial, 32

##### 1.5.5. Estructura y entorno del microseguro, 35

##### 1.5.6. Cadena de Suministros, 36

##### 1.5.7. Canales de distribución, 38

##### 1.5.7.1.Canales tradicionales, 40

##### 1.5.7.2.Canales No tradicionales, 41

##### 1.5.8. Factores de Rentabilidad, 45

##### 1.5.8.1.Economía de escala, 46

##### 1.5.8.2.Costos de siniestros, 47

##### 1.5.8.3.Costos de adquisición y administración, 47

##### 1.5.9. Capacidad Empresarial, 48

##### 1.5.9.1.Cultura organizacional, 49

##### 1.5.9.2.Estructura, 50

##### 1.5.9.3.Personal y reclutamiento, 50

##### 1.5.9.4.Administración Financiera, 50

##### 1.5.10. Aproximación a una tasación adecuada, 51

#### 1.6.TEORÍA GENERAL DE PÓLIZA. COBERTURAS PARA HOGAR, 54

##### 1.6.1. La póliza de seguros. Elementos, 54

- 1.6.2. Seguros para Incendio y Adicionales, 55**
- 1.6.3. Seguro de Robo, 57**

## **II. ANÁLISIS DE FACTORES SISTÉMICOS, 59**

- 2.1.RASGOS Y ESTADÍSTICA SOCIOECONÓMICA, 59**
  - 2.1.1. Desempeño Económico, período 2001 – 2012, 59**
  - 2.1.2. Cifras y factores de desigualdad en Ecuador, 63**
  - 2.1.3. Hogar e Ingreso en el Distrito Metropolitano de Quito, 65**
  - 2.1.4. Situación actual de Vivienda en el DMQ, 66**
- 2.2.RIESGO Y VULNERABILIDAD GEOGRÁFICA Y SOCIAL, 72**
  - 2.2.1. Riesgo geográfico y geofísico en Ecuador, 73**
  - 2.2.2. Inseguridad y Riesgo Social, 80**
- 2.3.MICROSEGUROS EN ECUADOR, 83**
  - 2.3.1. Panorama general, 83**
  - 2.3.2. Ofertantes y productos de microseguros en Ecuador, 84**
  - 2.3.3. Marco Legal de Microseguros en Ecuador, 87**

## **III. ESTUDIO DE MERCADO, 88**

- 3.1.OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO, 88**
- 3.2.DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO, 89**
  - 3.2.1. Metodología, 89**
  - 3.2.2. Características de la población de estudio, 91**
  - 3.2.3. Tamaño de la muestra, 92**
  - 3.2.4. Delimitación Geográfica, 93**
  - 3.2.5. Lineamientos y diseño del formulario Encuesta, 95**
  - 3.2.6. Período de tiempo, 100**
  - 3.2.7. Resultados y Conclusiones de la Encuesta, 100**
- 3.3.CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO, 105**
- 3.4.RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO, 107**

## **IV. DESARROLLO DEL PRODUCTO MICROSEGURO PARA VIVIENDA, 108**

- 4.1.CREACIÓN DEL PRODUCTO, 108**
  - 4.1.1. Análisis PESST, 108**
    - 4.1.1.1.Factores políticos, 108
    - 4.1.1.2.Factores económicos, 110
    - 4.1.1.3.Factores sectoriales, 111
    - 4.1.1.4.Factores tecnológicos y de investigación, 111
  - 4.1.2. Requerimientos del mercado objetivo, 112**
  - 4.1.3. Matriz Análisis del Producto de Microseguro Para Vivienda, 113**
- 4.2.CADENA DE SUMINISTROS Y CANAL DE DISTRIBUCIÓN, 115**
  - 4.2.1. Cadena de Suministros, 115**
  - 4.2.2. Canal de Distribución, 117**
- 4.3.ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN, 118**
  - 4.3.1. Factores que inciden en el diseño de la estrategia de comunicación, 118**
  - 4.3.2. Objetivos del Programa de Comunicación, 119**
  - 4.3.3. Mensaje del Programa Comunicacional, 121**

4.3.4.	Proveedores y herramientas de la Mezcla Promocional,	122
4.4.	CONDICIONES Y PROCESOS EMPRESARIALES,	123
4.4.1.	Cuestiones que la Gerencia debe resolver,	123
4.4.2.	Procesos Básicos: Venta y Reclamaciones,	124
4.5.	PÓLIZA Y OTROS DOCUMENTOS,	127
V.	ANÁLISIS FINANCIERO,	129
5.1.	TARIFACIÓN DEL PRODUCTO: TASA Y DEDUCIBLE,	129
5.1.1.	Prima Comercial para la Cobertura de Contenidos y Robo,	129
5.1.1.1.	Prima Comercial Teórica,	130
5.1.1.2.	Prima Comercial Subjetiva,	132
5.2.	PRESUPUESTACIÓN,	133
5.2.1.	Supuestos Básicos,	133
5.2.2.	Estado de Pérdidas y Ganancias,	136
5.2.3.	Balance General,	136
5.3.	CAPM, VAN Y TIR DEL PROYECTO,	141
5.3.1.	Aplicación del Modelo de Precios de Activos de Capital (CAPM),	141
5.3.2.	Valor Actual Neto,	142
5.3.3.	Tasa Interna de Retorno,	144
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES,	146
6.1.	CONCLUSIONES,	146
6.2.	RECOMENDACIONES,	148
	BIBLIOGRAFÍA,	151
	ANEXOS.	
	ANEXO 1: PROGRAMAS DE INVERSIÓN DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y DE VIVIENDA (MIDUVI) EN EL PERÍODO 2007 – JUNIO DE 2012,	157
	ANEXO 2: MARCO LEGAL,	159
	ANEXO 3: FORMATO ENCUESTA,	167
	ANEXO 4. FORMATO “VALORACIÓN DEL NIVEL DE PREPARACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA EL LANZAMIENTO DEL PILOTO DEL PRODUCTO DE MS PARA VIVIENDA”,	168
	ANEXO 5: PÓLIZA PROTOTIPO,	169
	ANEXO 6: FORMATO SOLICITUD,	178
	ANEXO 7: FORMULARIO DE CONTENIDOS,	179
	ANEXO 8: ENTREVISTA LÍDER DE OPINIÓN,	180
	ANEXO 9: CARTA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA (MIDUVI),	186

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.

<i>Tabla 1.1.:</i>	Suposiciones vs. Realidad de la BPP, 22
<i>Tabla 1.2.:</i>	Diferencias entre Seguro y Microseguro, 30
<i>Tabla 1.3.:</i>	Líneas de la cadena de Suministros para microseguros, 37
<i>Tabla 1.4.:</i>	Modelos de Distribución – Ciclo – Ventajas y Desventajas, 43
<i>Tabla 2.1.:</i>	Perfil de los hogares pobres no indigentes, 2010, 65
<i>Tabla 2.2.:</i>	Población (con vivienda propia) y Número de hogares (que declaró ingresos), según ingresos per cápita mensuales y área, por tenencia de la vivienda (propia) - del Distrito Metropolitano de Quito, 68
<i>Tabla 2.3.:</i>	Condición de las Viviendas en el DM de Quito, 2010, 70
<i>Tabla 2.4.:</i>	Grado de exposición territorial ante riesgos naturales, 76
<i>Tabla 2.5.:</i>	Eventos Socio-naturales y otros atendidos por el CBDMQ, 2008 -2012, 79
<i>Tabla 2.6.:</i>	Objetos de preferencia en delitos de robo y hurto en Quito, 2010, 82
<i>Tabla 2.7.:</i>	Robo y Hurto por cada mil domicilios, por Área y Zona Administrativa del DMQ en 2010, 82
<i>Tabla 2.8.:</i>	Ofertantes y productos de microseguros en Ecuador, 85 – 86
<i>Tabla 3.1.:</i>	Características población BPP no indigente, DMQ, 91
<i>Tabla 3.2.:</i>	Tabla resumen parámetros estadísticos de la muestra, 92
<i>Tabla 3.3.:</i>	Porcentajes individuos encuestados según género, 101
<i>Tabla 3.4.:</i>	Características demográficas - Tenencia de vivienda de la muestra, 101
<i>Tabla 4.1.:</i>	Impuestos y contribuciones sobre Prima Neta, 109
<i>Tabla 4.2.:</i>	Ejemplo Impuestos de Ley sobre Utilidad, 109
<i>Tabla 4.3.:</i>	Matriz Análisis del Producto de Microseguro Para Vivienda, 114 – 115
<i>Tabla 4.4.:</i>	Matriz Mensaje Comunicacional, 122
<i>Tabla 4.5.:</i>	Matriz Mezcla Promocional, 123
<i>Tabla 5.1.:</i>	Componentes de Tasación de Prima Comercial Teórica – Máximo Desembolso por Siniestros, 131
<i>Tabla 5.2.:</i>	Estado de Pérdidas y Ganancias Presupuestado, 137 – 138
<i>Tabla 5.3.:</i>	Balance General Presupuestado, 139 – 140
<i>Tabla 5.4.:</i>	Valor Actual Neto – Cálculo, 143
<i>Gráfico 1.1.:</i>	Pirámide Poblacional por Ingresos (Banco Mundial, 2010), 21
<i>Gráfico 1.2.:</i>	Infraestructura comercial en la base de la pirámide, 25
<i>Gráfico 1.3.:</i>	Estrategias en la Base de la Pirámide, 27
<i>Gráfico 1.4.:</i>	Clasificación Cualitativa de los consumidores en la Pirámide, 34
<i>Gráfico 1.5.:</i>	Estructura y ambiente microasegurador, 35
<i>Gráfico 1.6.:</i>	Tres componentes en la provisión de microseguros, 39
<i>Gráfico 1.7.:</i>	Factores de rentabilidad de los microseguros, 45
<i>Gráfico 1.8.:</i>	Factores de capacidad empresarial para microseguros, 49
<i>Gráfico 2.1.:</i>	Pobreza no extrema, por Ingresos y Áreas 2006 – 2010, 60
<i>Gráfico 2.2.:</i>	Remesas recibidas por Ecuador, 2007 – 2011, 61
<i>Gráfico 2.3.:</i>	Tenencia o propiedad de Viviendas, Nacional y DMQ 2010, 69
<i>Gráfico 2.4.:</i>	Tipo de Vivienda en el Distrito Metropolitano de Quito, 2010, 70
<i>Gráfico 2.5.:</i>	Tipo de acceso principal a vivienda, DMQ, 2010, 71
<i>Gráfico 2.6.:</i>	Acceso a comunicaciones por hogar en Quito, 2010, 72
<i>Gráfico 2.7.:</i>	Área de influencia según tipo de amenaza, 77
<i>Gráfico 2.8.:</i>	Denuncias por robo y hurto a domicilios, Quito, 2009-2011, 82



<i>Gráfico 3.1.:</i>	Campana de Gauss de la muestra, nivel de confianza del 95%,	93
<i>Gráfico 3.2.:</i>	Administraciones Zonales del Distrito Metropolitano de Quito,	94
<i>Gráfico 3.3.:</i>	Resultados Pregunta A,	102
<i>Gráfico 3.4.:</i>	Resultados Pregunta B,	102
<i>Gráfico 3.5.:</i>	Resultados Pregunta C,	103
<i>Gráfico 3.6.:</i>	Resultados Pregunta D,	103
<i>Gráfico 3.7.:</i>	Resultados Pregunta E,	104
<i>Gráfico 3.8.:</i>	Resultados Pregunta F,	104
<i>Gráfico 4.1.:</i>	Demanda potencial - Consolidado Urbano Rural,	112
<i>Gráfico 4.2.:</i>	Coberturas requeridas – Consolidado Urbano Rural,	113
<i>Gráfico 4.3.:</i>	Cadena de Suministros Producto MS para Vivienda,	116
<i>Gráfico 4.4.:</i>	Condiciones de la empresa Aseguradora,	124
<i>Gráfico 4.5.:</i>	Proceso Solicitud – Venta del Producto “Seguro Mi Vivienda”,	125
<i>Gráfico 4.6.:</i>	Proceso Reclamación de Sinistros – Aceptación – Rechazo,	126
<i>Gráfico 5.1.:</i>	Prima Comercial Teórica vs. Prima Comercial Subjetiva,	132
<i>Gráfico 5.2.:</i>	Curva Tasa de Descuento y Tasa Interna de Retorno,	145

## RESUMEN EJECUTIVO.

Esta disertación, compuesta por un marco conceptual y un marco metodológico, ha sido dividida en cinco capítulos, más conclusiones y recomendaciones del proyecto.

El Capítulo I, *Marco Teórico*, se centra en la recopilación y resumen de información bibliográfica en torno a definiciones primarias de vivienda, familia, hogar, finanzas familiares, pobreza y exclusión social. En segunda instancia, el Capítulo I revisa conceptos esenciales sobre las características de la población Base de la Pirámide Poblacional: delimitación demográfica, naturaleza, los paradigmas y retos de emprendimiento empresarial en este mercado. Al final del capítulo, estudia extensamente la teoría de microseguros: definición, características de productos, perfil del consumidor potencial, estructura macro, meso y micro del negocio, cadena de suministros, canales de distribución, los factores claves de rentabilidad y requerimiento estructural para las empresas microaseguradoras, y las coberturas específicas de los seguros de vivienda.

El Capítulo II: *Análisis de Factores Sistémicos*, marca el inicio del marco metodológico del proyecto. Este apartado, recoge información y estadísticas tanto cuantitativas como cualitativas de las variables no modificables tanto del entorno ecuatoriano en general, como del Distrito Metropolitano de Quito en particular, relacionadas al proyecto: en primer lugar, analiza rasgos sociales de la población ecuatoriana, desempeño macroeconómico de los últimos diez años, cifras de pobreza y desigualdad, y perfil de los hogares y vivienda popular del DMQ; además, revisa estadística de factores de riesgo geográfico, geofísico por una parte, e inseguridad y riesgo social por otra; componentes críticos de riesgo para las viviendas objetivo. Además, este capítulo revisa brevemente el panorama de

microseguros en Ecuador, las empresas ofertantes, las características, coberturas y precio de los productos y su mercado objetivo. El Capítulo 2 cierra con una corta revisión del panorama legal de los microseguros en el país.

La recolección de información primaria es el objetivo del Capítulo III: *Estudio de Mercado*. Mediante herramientas de investigación de mercado como entrevistas, muestreo y diseño – aplicación de encuestas, este capítulo busca determinar: 1) el potencial grado de apertura de la BPP a un producto de microseguro para vivienda, 2) las necesidades y expectativas de aseguramiento y 3) los canales de comunicación y distribución adecuados para comercializar el producto de microseguros. Una vez recopilada la información, esta es tabulada, consolidada y analizada para extraer conclusiones vitales para el posterior desarrollo del proyecto.

En base a la teoría e información obtenidas en la recolección bibliográfica y en la investigación de mercado, el Capítulo 4: *Desarrollo del Producto de Microseguro para Vivienda*, como su nombre lo indica, se enfoca en el diseño de una póliza prototipo de Seguro para vivienda, y delinea tanto las estrategias de distribución y comunicación, como la estructura y procesos empresariales básicos y adecuados para la operación exitosa del negocio.

Finalmente, el Capítulo 5: *Análisis Financiero*, determina precio, presupuesta el proyecto de ingresos, costos e inversión a cinco años de operación, presenta posibles estados financieros, determina el costo de capital y, en base a los resultados monetarios, evalúa el valor actual neto, y la tasa interna de retorno, con la finalidad de obtener visos de rentabilidad.

## INTRODUCCIÓN.

Durante años, el sector asegurador formal ha centrado su energía empresarial en dos mercados particulares: el primero, personas naturales con suficientes posibilidades económicas para adquirir bienes (muebles e inmuebles) y acceder a sistemas privados de educación y salud; el segundo, empresas públicas y privadas, que por ley o necesidad de proteger su patrimonio (material o humano), recurren a distintos productos ofrecidos por las aseguradoras y reaseguradoras e intermediarios productores asesores de Seguros que actualmente operan en el Ecuador.

Revisando cifras recientes, es sencillo darse cuenta que el sector asegurador ecuatoriano experimenta franca expansión: en el período de Enero a Diciembre de 2010, las primas netas recibidas por las compañías de seguros generales más las de vida alcanzaron un monto de \$ 1.106 millones, con un ritmo de crecimiento de 17% anual, demostrando la importancia del sector asegurador en la economía actual del país. Durante el mismo período, sus activos y patrimonio incrementaron un 16%, y las utilidades aún más en un 29% en relación a 2009. La mayoría de compañías que operan en el segmento de seguros generales también lo hacen en seguros de vida. En total se registran unas 40 compañías que compiten en el Ecuador<sup>1</sup>.

A pesar del interesante y sostenido crecimiento del sector asegurador en Ecuador en el mercado de clase media y alta, existe un mercado aún más grande y potencialmente tan rentable como los dos nombrados anteriormente, el cual pasa desapercibido o difícilmente atendido por el sector asegurador privado: la población de bajos ingresos y escasos

---

<sup>1</sup> BRITO, V., CASTELLANOS, L., & ANDA, D. (2011). “**Ranking Anual de Gestión**”. *Gestión*, p. 34 -36.

recursos, la denominada *Base de la Pirámide Poblacional (BPP<sup>2</sup>)*. A diciembre de 2011, el nivel de pobreza por ingresos de Ecuador alcanzó el 28,6% del total poblacional.

Dentro de las grandes compañías, existe la creencia que el mercado de bajos ingresos no podría tener cabida en la estructura de costos de sus compañías, o que la gente pobre no puede costear la tecnología, productos y servicios de los mercados más desarrollados; o que la atención al mercado BPP no es importante para el mantenimiento de sus empresas en el largo plazo. El sector asegurador no es la excepción: en África, Asia y América Latina apenas una pequeña porción de la población BPP se encuentra cubierto por algún tipo de seguro diseñado para sus necesidades (1.3%, 2.5% y 6.8% en 2007, respectivamente) y en el mercado ecuatoriano, los microseguros alcanzaron apenas entre un 2% - 6% de la BPP en el mismo período (Roth, McCord, & Liber, 2007).

La población de bajos ingresos y recursos está más expuesta a eventos riesgosos inesperados (muerte del jefe del hogar, enfermedad grave y desastre natural, las más comunes de la región) las cuales afectan el bienestar y las finanzas de los hogares, pues, según el autor Díaz (2008) “su capacidad de respuesta es más limitada y mecanismos de protección como el seguro o el ahorro no son frecuentes en este segmento de la población”.

Cuando un siniestro ocurre, las limitaciones económicas de la población de bajos recursos los lleva al gasto, venta de activos, la disminución del consumo, al desahorro y generalmente al sobreendeudamiento (usualmente a través del crédito informal), ahondando la pobreza de los afectados, e incrementando las repercusiones negativas en el largo plazo (Díaz, 2008).

---

<sup>2</sup> Término acuñado por C.K. Prahalad, en su libro *La Fortuna en la base de la Pirámide*; (2002).

Por lo general, el activo económico más representativo de los hogares BPP es su vivienda. Como se expuso anteriormente, las condiciones de vida (ya sean estas del tipo económico, social, educativo, etcétera) de la población de bajos ingresos los exponen a ellos y a sus bienes a mayor riesgo de siniestralidad de cualquier tipo. Ya que las personas pobres residen y trabajan comúnmente en áreas de alto riesgo, sus activos son más susceptibles a daños o destrucción (por ejemplo, el hacinamiento en la vivienda la hace más susceptible a los incendios) (Churchill, 2009). Situación similar ocurre cuando las familias ubican sus viviendas en sitios poco seguros para la construcción o asentamientos, lo cual puede llevar a la pérdida del activo (y más trágico aún, la muerte de los habitantes) a causa de inundaciones, deslaves, etcétera.

A pesar de los inconvenientes mencionados, la experiencia internacional da evidencia que sí es posible ofrecer bienes y servicios ajustados a la capacidad de pago y necesidades de las personas pobres. En países como India, Bangladesh y Brasil, compañías multinacionales han penetrado mercados BPP gracias a factores como el tamaño del mercado (por economía de escala), la innovación y un nuevo enfoque empresarial que les ha facilitado ofrecer productos y servicios a precios bajos y de alta calidad, asegurando que dicho segmento de la población pueda percibir los beneficios de la globalización al acceder a productos y servicios con estándares de calidad internacional (Martínez, González, & Restrepo, 2008).

Existe tanto un enfoque social como empresarial en el desarrollo de este proyecto. Por un lado, se encuentra la población de bajos ingresos, altamente expuestos a eventos no deseados que pueden afectar profundamente su bienestar, tanto personal como laboral y familiar. En Ecuador, al existir un 28,6% de personas con un nivel de ingresos bajo la línea

de pobreza, y una población nacional de 14'483.499 habitantes (la familia promedio está compuesta por 3,8 miembros)<sup>3</sup>, se obtiene una cifra bruta de 4'142.281 individuos pertenecientes a la Base de la Pirámide Poblacional. Cerca del 50% de hogares BPP posee vivienda propia.

Debido a las características socioeconómicas de la BPP, su capacidad de respuesta a situaciones adversas es limitada, y aún menor es la posibilidad de emprendimiento empresarial, a causa de riesgos que no pueden asumir. Se trata de una “interacción perversa entre la dificultad para incrementar los ingresos y la alta exposición de los pobres a los riesgos” (Martínez, González, & Restrepo, 2008). Los productos de microseguro son herramientas que ayuda a combatir la pobreza, protegiendo a la población de bajos ingresos ante posibles pérdidas de patrimonio, e incentivándolos a participar en actividades económicas más rentables.

El negocio del microseguro es un juego *ganar-ganar*: mientras “previene que los ingresos de los hogares se desvíen en la atención de un choque económico, que las familias acudan al sobreendeudamiento o a la disminución del consumo básico para atender las pérdidas, y salvaguarda su patrimonio, evitando la venta de activos para atender los siniestros” (Díaz, 2008), a su vez, abre mercado para las empresas de seguros, las cuales, si saben adaptarse bien a las necesidades y características de este, obtendrán mayores ingresos, invertirán más, y por ende, crecerán.

La presente disertación pretende, en base a la teoría de microseguros recopilada y analizada, investigar las necesidades y expectativas de aseguramiento de los hogares BPP,

---

<sup>3</sup> Censo de Población y Vivienda, 2010, <http://www.inec.gov.ec/home/>

desarrollar una propuesta de producto de microseguro enfocado en la protección de los bienes muebles e inmuebles de la población pobre del Distrito Metropolitano de Quito, y hacer de este un proyecto factible, rentable, innovador, incluyente y socialmente responsable, protegiendo económicamente a sus usuarios y ayudándolos a elevar su calidad de vida. Proteger el activo de los hogares incentiva el emprendimiento, contribuyendo al desarrollo económico de los hogares y la comunidad, transformándola en una sociedad más productiva y próspera.



## I. MARCO TEÓRICO.

### 1.1. NOCIONES DE HOGAR, VIVIENDA Y NÚCLEO FAMILAR.

#### 1.1.1. Definición de Núcleo Familiar.

Bajo la noción básica de grupo doméstico, hogar es aquel conjunto humano de convivencia diaria y solidaria. Según Alberto Gruson (2004) el grupo doméstico debe compartir un espacio y un presupuesto; el parentesco no forma parte de la definición de grupo.

La noción de núcleo familiar es distinta: el parentesco es primordial. La definición tradicional de núcleo familiar es “padre, madre y los hijos solteros que se encuentran a su cargo”. Sin embargo, también existen aquellas variables restringidas (matrimonio sin hijos) o ampliadas (un abuelo que vive en casa)<sup>4</sup>.

El grupo humano objetivo del estudio es aquel denominado hogar o núcleo familiar censal. En sí, cualquier encuesta o estudio de campo a realizarse debe tomar estrictamente en cuenta aquellas “reglas de residencia” a aplicarse.

#### 1.1.2. Vivienda, desde el punto de vista censal.

Se define como vivienda a todo “recinto dispuesto para fines de alojamiento permanente o temporal de personas”, como casas, apartamentos, e incluso

---

<sup>4</sup> En un aspecto más estricto, *núcleo familiar* se entiende como el grupo formado por el parentesco, pero en los únicos lazos de conyugalidad, de filiación o ambos, en obligación solidaria.

bodegas, carpas, cuevas, etcétera; para distinguir una vivienda de otra, estas deben estar separadas por paredes completas, muros o cercas y por un acceso independiente entre ellas, o sea, que no sea necesario atravesar una para llegar a otra<sup>5</sup>.

Existe un criterio de solidaridad implícito y explícito en el estudio: el núcleo familiar convive debajo del mismo techo o vivienda (espacio habitacional) de residencia habitual donde el grupo usualmente pernocta; y además comparte un mismo presupuesto familiar (régimen familiar); por ende, se calcula un ingreso total del hogar, omitiendo las transacciones entre sus miembros. Se deduce entonces que todos los miembros de una familia comparten el mismo nivel de vida y estrato social<sup>6</sup>.

### **1.1.3. Cómo delimitar un hogar.**

Para un análisis económico-social uniforme y coherente, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) señala como necesario que los grupos familiares sean ubicados dentro de clasificaciones tan homogéneas como sea posible en un doble sentido: tanto en rangos de ingreso como de tipo de familia o núcleo familiar<sup>7</sup>.

Debido a que existen diversas formas de ingreso dentro de cada hogar, es recomendable el no forzar su asignación a uno solo de sus miembros. En la

---

<sup>5</sup> Cfr. GRUSON, A. (2004). [[www.cisor.org.ve/docs/Hogar%20y%20núcleo%20familiar.PDF](http://www.cisor.org.ve/docs/Hogar%20y%20núcleo%20familiar.PDF)] **Hogar y Núcleo Familiar, en la Encuesta de Hogares por Muestreo de Venezuela.**

<sup>6</sup> Ibidem.

<sup>7</sup> CAMELO, H. (2001). [[www.eclac.org/publicaciones/xml/6/5956/lcl1477e.pdf](http://www.eclac.org/publicaciones/xml/6/5956/lcl1477e.pdf)] **Ingresos y Gastos de Consumo de los Hogares en el Marco de la SCN y Encuestas a Hogares.**

actualidad, los censos y encuestas a hogares recogen información sobre cuatro clases de unidades estadísticas:

- Unidades físicas (viviendas, zonas geográficas).
- Hogares.
- Unidades sociológicas (familias o unidades análogas).
- Individuos, asociados a las unidades físicas o que forman parte de las unidades sociológicas.

A pesar que concurrentemente la definición de *hogar*<sup>8</sup> ha estado estrechamente vinculada a *unidad de vivienda*, lo más apropiado resulta no hacerlo siempre, debido a situaciones diversas, como aquellas en las que dos hogares residen bajo un mismo techo, o cuando la persona de servicio doméstico reside con su empleador.

El procedimiento común para realizar encuestas en hogares es:

1. Identificar la unidad de vivienda.
2. Identificar quienes residen en ella.
3. Agrupar a los residentes de la vivienda en diferentes hogares, de ser necesario.
4. Identificar al jefe de hogar<sup>9</sup> y las relaciones que vinculan a los miembros del hogar con esta persona.

---

<sup>8</sup> La definición de *hogar* contiene elementos de obtención y uso de ingresos en común y unificados, así como el consumo de común de determinados bienes y servicios., sobre todo aquellos relativos a la alimentación y alojamiento. Hay que aclarar también que en un hogar, no siempre existen lazos familiares.

<sup>9</sup> Más allá del paradigma de “jefe de hogar” que lo o la define como aquella “persona mayor, de quién se depende, de mayor respeto, edad o autoridad” usualmente, su noción es técnicamente referencial, pues es en base a esta que se indicará el parentesco de los demás miembros del hogar (Gruson, 2004).

Personas que han vivido en otro lugar por un período inferior a un año ya sea de manera definitiva (abandono de hogar) o transitoria, o aquellos quienes trabajan en otros territorios pero regresan al hogar en forma periódica, ya sea diaria, semanal, mensual, etcétera, también son considerados como residentes. No se consideran como residentes a visitantes transitorios y se recomienda omitir al personal doméstico de igual manera.

#### **1.1.4. Clasificación de los hogares para estudios de ingreso, consumo y bienestar.**

La clasificación socioeconómica de los hogares se apoya en criterios referentes a su jefe de hogar o persona referencia dentro del grupo, y EUROSTAT que se distinga como tal a la persona con mayores ingresos dentro del grupo<sup>10</sup>. Debe entonces seleccionarse el estrato económico objeto del estudio, y después se procede a sumar en cada hogar todo ingreso de una misma categoría<sup>11</sup> percibido por cualquiera de sus miembros y clasificar al hogar según cuál sea la principal fuente, tomando en cuenta las siguientes clases:

- a) Ingreso mixto de los empleadores.
- b) Ingresos mixtos de trabajadores autónomos.
- c) Remuneración de asalariados.
- d) Ingresos de propiedad y transferencia. Este sector se subdivide en:
  - Perceptores de renta de la propiedad.
  - Perceptores de pensiones.
  - Perceptores de ingresos de otras transferencias.

---

<sup>10</sup> Cfr. EUROSTAT (2003). [[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_SDDS/Annexes/hbs\\_esms\\_an2.pdf](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_SDDS/Annexes/hbs_esms_an2.pdf)]. **Household Budget Surveys in the EU.**

<sup>11</sup> Revisados más adelante dentro del Marco Teórico.

También se pueden tomar en cuenta otros criterios<sup>12</sup> tales como:

- a) Monto total de ingreso del hogar.
- b) Tamaño del hogar (número de personas).
- c) Clase de hogar (familiar u otro tipo) y composición (clase de miembros).
- d) Zona de residencia principal<sup>13</sup>.

## 1.2.GENERALIDADES SOBRE ECONOMÍA Y FINANZAS FAMILIARES.

### 1.2.1. Rasgos de las Finanzas Familiares.

El economista británico-americano John Y. Campbell (2006) define las *finanzas familiares* como “la rama de las Finanzas que estudia cómo los hogares utilizan los instrumentos financieros para alcanzar sus objetivos.”

Los hogares deben enfrentar varios desafíos para alcanzar sus metas financieras. A diferencia de las empresas, las cuales planean su operación dentro de plazos indefinidos, las familias deben planear sus actividades financieras en base a largos pero finitos horizontes. Para esto, los hogares, al igual que las empresas cuentan con sus propios activos; los más valiosos y comunes son:

- Los no comerciales, en especial su capital humano.
- Activos ilíquidos, principalmente, casas y vehículos.

---

<sup>12</sup> Para efectos del desarrollo de la presente disertación, la segmentación de los hogares de acuerdo al monto total de ingreso del hogar es un factor clave, como también es relevante la delimitación geográfica del estudio.

<sup>13</sup> Camelo (2001). Óp. Cit.

Dentro de un hogar, cada miembro debe tener algún derecho sobre los recursos colectivos de éste. Camelo (2001) señala que “es preciso que al menos alguna de las decisiones que afectan al consumo u otras actividades económicas se tomen por el hogar en conjunto”.

Existe una marcada brecha entre hogares ricos y aquellos medios o pobres cuando de finanzas familiares se trata: En los hogares *ricos*, existen mucha congruencia entre la teoría financiera y la práctica; mientras en los segundos y terceros, por lo general menos educados e informados, existen mayores errores o discrepancias al momento de gestionar y proteger sus activos (Campbell, 2006). Las principales causas son:

- El largo período de planeación al que los hogares están sujetos (lo que convierte a los hogares en *entes decisionales de largo alcance*)
- La recurrente confusión entre los productos financieros ofrecidos y disponibles para los hogares.

Una de las herramientas más apropiadas para proteger el activo familiar son los seguros. Si bien la demanda por los servicios de las empresas aseguradoras se incrementa a medida que el ingreso aumenta, existe un punto de inflexión en el que, los hogares más ricos pueden asumir más riesgos por su cuenta, pues poseen la solvencia para afrontar los costos que los siniestros conllevan, y por ende, la demanda de los servicios aseguradores disminuye<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Cfr. GONZALEZ A., MARTINEZ J. & RESTREPO J. (2008). [http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\_imagenes/grupo.cmd?path=1060571] **Microseguros o Seguros Populares: oportunidad de negocio que reduce la pobreza**

### 1.2.2. Ingreso y Consumo familiar.

La motivación central de los hogares son sus necesidades, ocasionadas por sus deseos. El deseo es un estado mental en pos de la obtención de bienes (Fetter, 1915). La satisfacción del deseo involucra la seguridad de consecución del objeto deseado.

El *ingreso* es el primer paso hacia la satisfacción de las necesidades humanas. Según el economista americano Frank A. Fetter (1915), el *ingreso* consiste en cierta cantidad de bienes que llegan a una persona durante determinado período de tiempo – alimentos, vestimenta, etc. – cantidades expresadas en unidades físicas; un flujo de este tipo es conocido como *Ingreso real*, a diferencia del *Ingreso monetario*, aquel expresado en unidades monetarias.

El Ingreso es una de las variables clave dentro de este estudio, el cual deberá ser delimitado y sus características señaladas particularmente para efectos de la economía doméstica, denominado como *Ingreso Familiar*.

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), define como *Ingreso Familiar* a

“La suma de ingreso en moneda y en especie, consistente, como regla general en entradas de tipo periódico destinadas al hogar o a los miembros del hogar por separado, recibidas en forma regular en intervalos anuales o más frecuentes y son de naturaleza recurrente”<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup>

Para efectos de estudio El INEC señala que el ingreso familiar está constituido por la suma de la *Renta Primaria*, la *Renta de la Propiedad*, y las *Transferencias y Prestaciones Recibidas* en forma regular por los hogares, antes de deducir los impuestos y el pago de aportes a la Seguridad Social y a las Cajas de Pensiones, (excluye el ingreso de empleados domésticos).

- a) *Renta Primaria*: Es aquel ingreso proveniente del trabajo, bien sea éste en relación de dependencia Monetario (Salario) y No monetario (Salario en especie); o el ingreso generado por el trabajo independiente del tipo Monetario (autoconsumo) y No monetario (auto-suministro).
- b) *Renta de la Propiedad*: Es aquel ingreso proveniente del capital o inversiones, Alquileres (incluyendo valor imputado a la vivienda propia), Intereses y/o dividendos, además de regalías de cualquier índole, derechos de autor, etc.
- c) *Transferencias Regulares*: Son aquellos ingresos por transferencias corrientes prestaciones recibidas y otras, tanto contractuales como no contractuales.
- d) *Otros Ingresos No Corrientes*: Indemnizaciones de Seguros, Herencias, legados, Loterías, concursos, rifas, juegos, etc., compensaciones por accidentes u otros.

En términos puramente económicos, el *Consumo*, es la acción y efecto de consumir o gastar, bien sean productos, y otros géneros de vida efímera, o bienes y servicios, como la energía, entendiendo por consumir como el hecho



de utilizar estos productos y servicios para satisfacer necesidades primarias y secundarias.

El INEC (2011) define *Consumo Familiar* como: “Todos los bienes y servicios que los hogares compran, producen por cuenta propia, incluidos los servicios por las viviendas ocupadas por sus propietarios y reciben como ingresos en especies y que son financiados con el ingreso disponible”.

Existen 5 grupos dentro de la Clasificación del Consumo<sup>16</sup> Individual por Finalidades según el INEC que conforman la canasta familiar básica:

- 1) *Alimentos y bebidas*: Incluye entre otros cereales, carnes diversas, lácteos, hortalizas y leguminosas, confites, etcétera.
- 2) *Vivienda*: Alquileres, Alumbrado y combustible, mantenimiento y artefactos del hogar.
- 3) *Indumentaria*: Telas y hechuras, ropa confeccionada, servicios de limpieza.
- 4) *Misceláneos*: Salud, artículos de cuidado personal, recreación y cultura, tabaco, educación y transporte.
- 5) *Gastos de No Consumo*: Todo aquel desembolso monetario destinado a cubrir impuestos sobre el ingreso y la riqueza, las contribuciones sociales (IESS), primas de seguros, transferencias en efectivo a personas ajenas al hogar, intereses pagados, etcétera.

---

<sup>16</sup> Según el catedrático argentino Juan Carlos de Pablo (2004) y desde una perspectiva estructural, el término *Consumo* debería tener en cuenta no sólo la acción de usar, destruir o comprar. De Pablo propone: “el consumo debe entenderse menos como *gasto* y más como un conjunto de procesos que enlazan los recursos individuales y los colectivos, que generan una dinámica de recursos personales y sociales -materiales, simbólicos, relacionales, culturales- implicados en los distintos usos de los bienes y servicios.” Se puede decir entonces que los grandes consumidores, o consumidores finales, son los individuos, y las familias. Es por ello que los economistas de distintas escuelas restringen el uso del término consumo para el sector poblacional, y gasto para la operación del sector público.

### 1.3. POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL.

#### 1.3.1. Definición.

El estudio y los conceptos modernos de *pobreza* comienzan a inicios del siglo XX, cuando Seebohm Rowntree publicó *Poverty: A Study of Town Life* (1908)<sup>17</sup>. Este estudio fue pionero y punto de partida de estudios actuales, puesto que Rowntree elaboró una serie de conceptos y métodos de medición que se convirtieron en herramientas fundamentales de estudios posteriores.

Rowntree define dos tipos de pobreza: 1) *pobreza primaria* (término que posteriormente evolucionó a *pobreza absoluta*) en la cual “familias cuyo ingreso total no es suficiente para obtener el mínimo necesario para mantener un funcionamiento puramente físico”; 2) *pobreza secundaria* (ahora conocida como *pobreza relativa*), aquella en la que las familias podían alcanzar ese mínimo pero que no disponían excedentes más allá de ello.

*Pobreza*, del latín *paupertas* significa literalmente “parir o engendrar poco”, lo cual podemos relacionar con una limitada o nula capacidad de producción. A mediados del siglo XIX, la definición de la pobreza bajo distintos autores se centraba en ella más como el resultado de un conjunto de factores (como los bajos ingresos)<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> Por siglos, el concepto de *pobreza* fue analizado por diversos pensadores, teóricos y autores, y la concepción del término varió dependiendo de las condiciones y época de cada autor. En el presente Marco Teórico, el estudio de la *pobreza* se enfoca en términos generales, más globales y enfocados en la realidad actual.

<sup>18</sup> Thomas Malthus señaló la pobreza como “consecuencia de la tendencia de la humanidad a reproducirse más allá de las posibilidades de la agricultura de producir alimentos a un ritmo que igualase la rapidez del crecimiento poblacional”; Karl Marx consideraba el empobrecimiento del proletariado industrial estaba determinado no por la falta de medios, sino por la distribución desigual de la producción.

En tiempos actuales, la definición de *pobreza absoluta*, es la que mejor se ajusta más al antiguo concepto del término: según el Premio Nobel Amartya Sen (1992) el ser pobre no es simplemente no tener ingresos insuficientes, sino “estar en imposibilidad de alcanzar un mínimo aceptable de realización vital por verse privado de las capacidades, posibilidades y derechos básicos para hacerlo”, este enfoque, el cual se centra en la capacidad para el desarrollo de potenciales es conocido como *pobreza de desarrollo humano*, y es usado globalmente por el Banco Mundial para trazar la *línea internacional de pobreza*<sup>19</sup>.

La definición de *pobreza relativa*, se enfoca principalmente en “la privación o falta de recursos para poder adquirir una canasta de bienes y servicios necesaria para vivir ya sea una vida mínimamente saludable o para asegurar una vida digna una vida digna de acuerdo a las convenciones y estándares de una sociedad determinada”<sup>20</sup>. La *pobreza relativa*, a diferencia de la *pobreza absoluta*, varía con el desarrollo social determinado por cada época y sociedad, señalando aquél mínimo de consumo bajo el cual más que ver amenazada la supervivencia se cae en un estado de exclusión o imposibilidad de participar en la vida social<sup>21</sup>.

---

<sup>19</sup> Esta línea fue fijada en USD 2 estadounidense de 1985 per cápita, en paridad de poder adquisitivo, para definir la pobreza y en USD 1 para definir la pobreza extrema. En agosto de 2008, la línea de pobreza extrema fue reajustada a 1,25 dólares. Esta cantidad refleja el promedio del mínimo de ingreso necesario para sobrevivir en los diez a veinte países más pobres del mundo. Banco Mundial (2010).

<sup>20</sup> En base al clásico estudio de Rowntree (1908), quien para definir la línea de pobreza no sólo incluía la alimentación sino también el acceso a la vivienda, a prendas de vestir adecuadas y otros ítems absolutamente necesarios para poder “mantener un funcionamiento puramente físico”.

<sup>21</sup> Cfr. ROJAS, M. (2011). [[http://www.campusepic.org/file.php/1/M\\_Rojas\\_Pobreza\\_y\\_exclusion\\_social.pdf](http://www.campusepic.org/file.php/1/M_Rojas_Pobreza_y_exclusion_social.pdf)] **Pobreza y exclusión social.**

La definición más común (aunque no libre de debate) para *pobreza relativa* es el *índice de distribución del ingreso* de un país dado, a partir de un umbral de pobreza medido como porcentaje del ingreso medio de determinado país; a pesar de su general aceptación, estas medidas relativas, como su nombre lo indica, pueden acarrear problemas al momento de comparar cifras entre naciones y épocas, debido a los diferentes niveles de ingreso en cada país o momento histórico<sup>22</sup>. A pesar de estos y otros inconvenientes, la creación de “líneas” o “umbrales” de pobreza ha resultado un método muy útil y efectivo para lograr estas mediciones.

### 1.3.2. Exclusión Social.

El alcance y concepto de *pobreza* han sido debatidos por décadas y se ha llegado a un consenso bastante exacto y aceptado al respecto; por otra parte, no existe aún un marco definido alrededor de la conceptualización de *exclusión social*, lo que lo convierte en un campo abierto a nuevas incursiones, ya sean estas de investigadores, filósofos o políticos<sup>23</sup>. Hillary Silver, destacada analista del concepto de exclusión social señala:

“El término es vago, ambiguo y disputado en cuanto a su contenido, permitiendo así su aplicación acomodaticia y flexible en contextos muy variados al precio de su precisión conceptual. Las dificultades para definir la exclusión social la hacen difícil de medir”<sup>24</sup>.

---

<sup>22</sup> El autor español Mauricio Rojas (2011) en base a datos recopilados en EUROSTAT, da señas del poco sentido que tiene este tipo de mediciones relacionadas a la pobreza relativa aparente, comparando al luxemburgués promedio con el rumano promedio. El luxemburgués se encontraba en 2011 “en riesgo de pobreza” con un ingreso de hasta 17.575 euros anuales, mientras que el riesgo de pobreza para un rumano empezaba con apenas la décima parte, es decir, con 1.765 euros anuales del mismo poder adquisitivo.

<sup>23</sup> *Ibidem*.

<sup>24</sup> SILVER, H. (2007). [[http://www.chronicpoverty.org/uploads/publication\\_files/CP\\_2006\\_Silver.pdf](http://www.chronicpoverty.org/uploads/publication_files/CP_2006_Silver.pdf)]. **The process of social exclusion: The dynamics of an evolving concept.**

A diferencia de la pobreza, la cual puede ser vista desde una perspectiva de un nivel de ingresos inferior a un mínimo necesario (umbral de pobreza) de una nación, la exclusión social por su parte:

“apunta al ‘ser excluido por otros’ y como tal denuncia un proceso social en el cual una parte de la sociedad estaría activamente determinando la exclusión de otra [...] Componentes como la pobreza o la privación material juegan un rol limitado en esta definición (exclusión social), siendo en todo caso vistos como resultados y no causa de la exclusión. En contraste, se incluyen elementos de manera central como la identidad, el sentimiento de pertenencia y autoestima, propios de una definición verdaderamente clásica y holística de la exclusión”<sup>25</sup>.

Entonces, la exclusión social es un tema con un enfoque amplio y diverso, el cual puede ser estudiado desde una perspectiva integral, que incluye los siguientes aspectos:

- a) Económico (pobreza, dificultades financieras, la carencia de protección social).
- b) Laboral (desempleo, subocupación, etcétera).
- c) Formativo (No escolarización, abandono prematuro, barrera lingüística).
- d) Socio-sanitario (No acceso a los recursos sanitarios, enfermedades y adicciones, trastornos y discapacidades que provocan dependencia).
- e) Residencial (Sin vivienda propia, infravivienda, acceso precario, vivienda en malas condiciones, malas condiciones de habitabilidad, espacio urbano degradado)<sup>26</sup>.

---

<sup>25</sup> ROJAS, M. (2011). Óp. Cit.

<sup>26</sup> SUBIRATS, J., Otros (2004). [http://obrasocial.lacaixa.es/StaticFiles/StaticFiles/a84f7102892ef010VgnVCM1000000e8cf10aRCRD/es/es16\_esp.pdf] **Pobreza Y Exclusión Social.**

### 1.3.2.1.El aspecto Residencial de la Exclusión.

La exclusión de las personas y los hogares en el aspecto residencial, está estrechamente ligado a otros ámbitos de la exclusión, tales como el económico o el laboral; del mismo modo, la exclusión residencial puede ser causante de otros aspectos de exclusión.

El carácter socialmente selectivo y espacialmente segregador de los mercados de suelo y vivienda es factor clave origen de la exclusión social relacionada con la vivienda y el espacio urbano. Subirats (2004) apunta a “una estructura controlada por unos pocos y un carácter marcadamente especulativo, con una presencia pública generalmente débil o residual y con poca atención a los aspectos medioambientales”<sup>27</sup>; súmense a estos factores de “persistente y constante emergencia” de barrios degradados, viviendas inadecuadas y habitabilidad sin condiciones.

Subirats (2004) señala “dos grandes espacios diferenciados” al entorno de quienes se agrupan a los factores de exclusión:

1. El espacio de la *accesibilidad*, en el cual se contempla la exclusión total o parcial al acceso a una vivienda (desamparo e infravivienda).
2. El espacio de las *condiciones*, relacionado a un mal escenario de vivienda y las malas condiciones de hábitat y medioambientales.

---

<sup>27</sup> El español Subirats (2004) ejemplifica a través de la situación específica de su país, donde los precios de la vivienda, desde 1989, han tenido un comportamiento “claramente alcista”; En España, las presiones de la demanda y los comportamientos especulativos provocaron ciclos de encarecimiento por encima de las tasas de inflación. Todos estos factores han provocado una “crisis de accesibilidad”, o sea, de exclusión del mercado inmobiliario de amplios sectores sociales.

Debido a que existen distintos niveles, costumbres y formas de vida a nivel global, resulta difícil establecer parámetros objetivos y universales que permitan a los investigadores evaluar objetivamente las condiciones de vivienda en un lugar específico; es por eso que las comparaciones deben realizarse únicamente en el contexto social de referencia (Subirats & Otros, 2004).

#### 1.4.BASE DE LA PIRÁMIDE POBLACIONAL: CARACTERÍSTICAS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO.

En el apartado 1.3 los conceptos tanto de pobreza como de exclusión social fueron definidos y diferenciados desde una perspectiva general. En adelante el mercado objetivo no será referido como “los pobres” o “personas de bajos ingresos”; el enfoque técnico y el estudio será desarrollado alrededor de la “Base de la Pirámide Poblacional” tema ampliamente estudiado en el libro *La Nueva Oportunidad de Negocios en la Base de la Pirámide* de C.K. Prahalad (2005), y resumido en el presente apartado.

##### 1.4.1. Delimitación económica de la BPP.

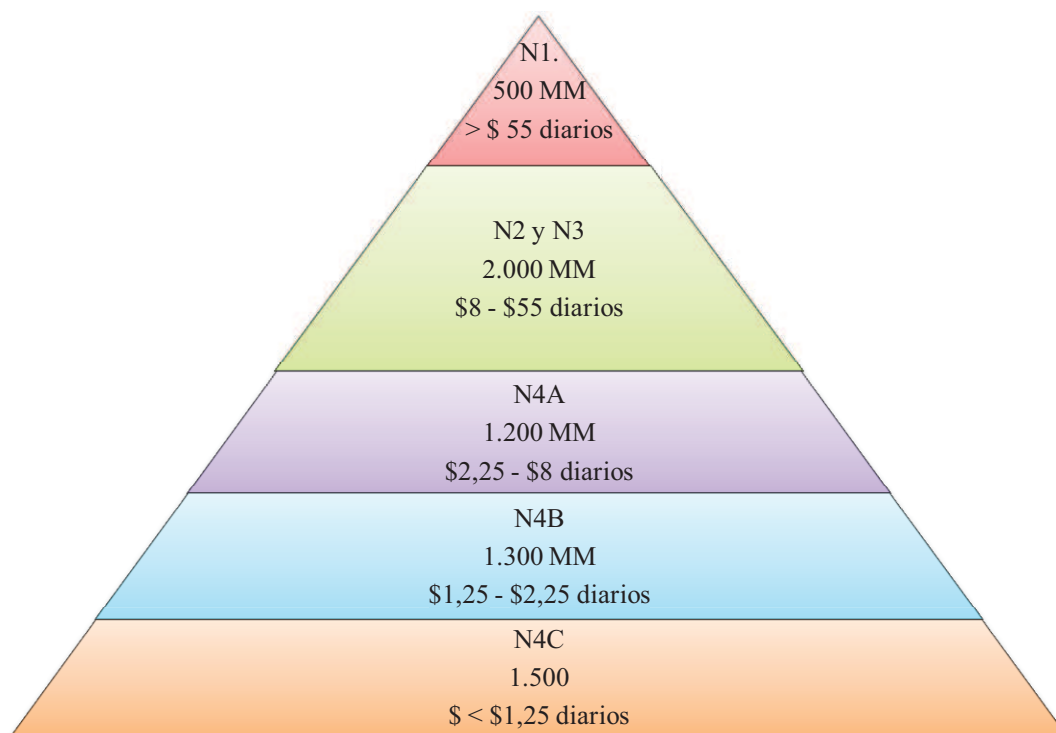
Base a estudios del Banco Mundial (2010) existen cuatro segmentos poblacionales en relación al nivel de ingresos<sup>28</sup> a nivel global: en el Nivel 1, se encuentra la población de ingresos altos, superiores a los \$55 dólares diarios; en los Niveles 2 y 3, la población con ingresos entre los \$8 y \$55 dólares;

---

<sup>28</sup> Ingreso diario por persona, en dólares de los Estados Unidos.

finalmente, en el Nivel 4, la base de la pirámide poblacional, subdividida en tres segmentos:

- N4A, con ingresos entre los \$2,25 y los \$8 dólares (no pobres).
- N4B, ingresos entre los \$1,25 y \$2,25 dólares.
- N4C, ingresos inferiores a los \$1,25.



*Gráfico 1.1.: Pirámide Poblacional por Ingresos (Banco Mundial, 2010).*

La BPP está compuesta por 4.000 millones de personas a nivel mundial, los cuales representan el 61,5% de la población total.

En el Ecuador, la línea de pobreza está situada en los \$72,87 dólares mensuales por persona a diciembre de 2011<sup>29</sup>, es decir, \$2,49 dólares al día.

<sup>29</sup>INEC

(2011).

[[http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com\\_remository&Itemid=&func=startdown&id=119](http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdown&id=119)]



### 1.4.2. Suposiciones alrededor de la BPP.

Existen ciertas suposiciones que los gerentes y administradores de empresas tienen acerca de los consumidores BPP. La vasta experiencia de empresas como Hindustan Lever Ltd.<sup>30</sup> o The Grameen Bank<sup>31</sup> en diversas localidades de todo el mundo ha ayudado a desmitificar categóricamente estos paradigmas, producto de la poca investigación que las empresas multinacionales han dedicado a la BPP.

Mito	Realidad
“Las personas pobres no pueden costear nuestros productos o servicios debido a nuestra estructura de costos.”	Aunque existen ciertos productos que son de acceso limitante para la BPP, eso no quiere decir que no exista dinero en este segmento de la población.
“Los pobres no pueden usar los productos creados para consumidores y países desarrollados.”	Esta suposición implica más forma que funcionalidad. La población pobre requiere transporte, pero no puede costear vehículos caros.
“La población pobre no aprecia la tecnología ni la innovación.”	La BPP tiene un alto grado de apreciación positiva por la innovación tecnológica.
“El mercado BPP no es esencial para el crecimiento y vitalidad de las corporaciones.”	El inmenso volumen de mercado en la BPP representa inmensos ingresos para cualquier empresa en el largo plazo.
“Es difícil reclutar gerentes y personal para el mercado BPP puesto que el movimiento intelectual se enfoca en mercados desarrollados.”	El reto de trabajar con la población BPP es cada vez más atractivo para los jóvenes emprendedores y administradores.

*Tabla 1.1.: Suposiciones vs. Realidad de la BPP.*

---

9&lang=es&TB\_iframe=true&height=250&width=800] **Últimos Resultados de Pobreza, Desigualdad y Mercado Laboral en el Ecuador.**

<sup>30</sup> Considerada como la compañía mejor administrada en India, Hindustan Lever Ltd. (HLL), subsidiaria de la británica Unilever, es pionera entre las compañías multinacionales en el mercado BPP hindú; con una trayectoria de 50 años, HLL ha trabajado arduamente con los sectores empobrecidos de este país.

<sup>31</sup> The Grameen Bank fue fundado en 1976 por Muhammad Yunus con el objetivo primordial de otorgar microcrédito a los hogares emprendedores pero pobres en todo el mundo. Yunus, recibió el Premio Nobel de la Paz en 2006 por su labor en los estratos sociales bajos, en especial con las mujeres de los sectores empobrecidos de su natal Bangladesh.

### **1.4.3. Naturaleza y características de la BPP.**

La BPP posee características socioeconómicas únicas en relación a los otros niveles de la pirámide de ingresos. A continuación, se destacan algunos rasgos frecuentes, relacionados al objetivo del estudio.

- La vasta mayoría de la población pobre del mundo tiene acceso restringido a los servicios financieros formales, lo que los vincula a políticas estatales de soporte como subsidios, o los obliga a acudir a servicios financieros “informales” e ilegales como el chulco.
- Un alto porcentaje de la población pobre vive en zonas rurales de difícil acceso, y en gran parte, sus viviendas son invasiones territoriales al margen de la ley.
- Tienen poca (a veces nula) educación formal.
- Las barreras físicas y educacionales hacen de la BPP difícil de alcanzar mediante métodos tradicionales de crédito, distribución de productos y comunicación.

No todos son aspectos negativos al respecto, también existen características sumamente positivas:

- Existe dinero en la BPP; aunque este no se encuentre en altos márgenes de ganancia unitaria para las empresas, los beneficios económicos surgen de la producción masiva y economías de escala.
- Aún cuando en muchos lugares de residencia el acceso es limitado, la comunicación (celular, satelital) ha facilitado en gran medida el acceso a las zonas de residencia de los hogares pobres.

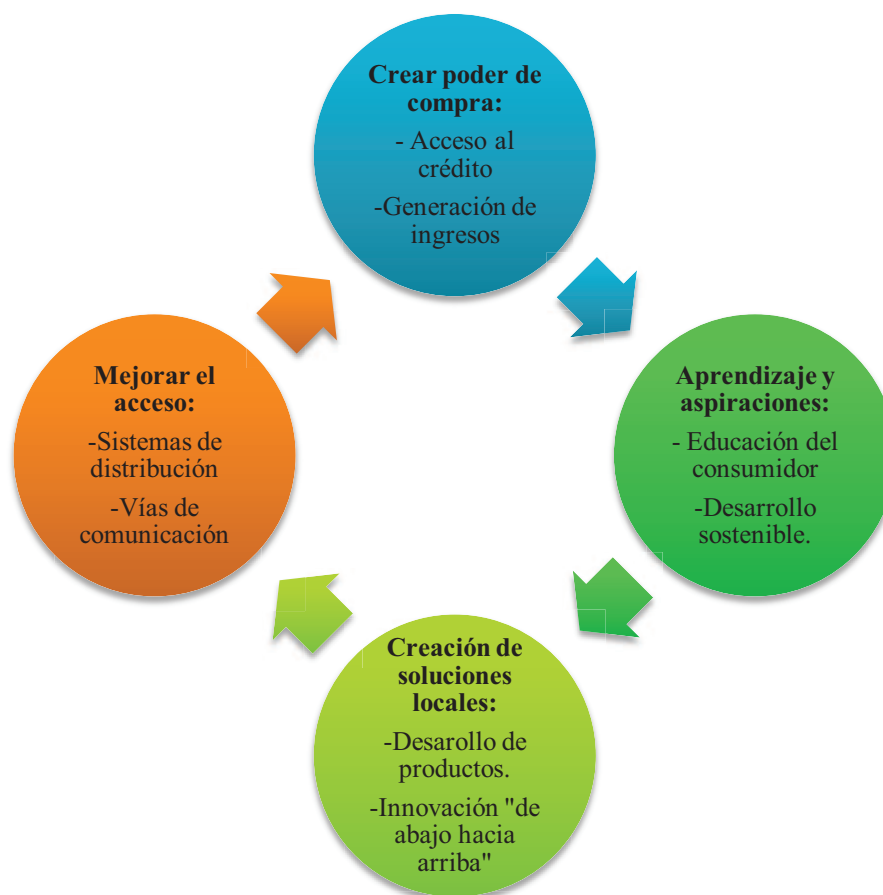
- Contrario a la creencia común, la BPP valora la calidad y tiene un alto grado de conciencia de marca.
- El mercado BPP, al igual que los otros niveles de la pirámide, forma redes sociales, está cada vez mejor informado y más conectado.

Los empresarios con visión, deben saber lidiar con las dificultades que la BPP presente, y aprovechar eficientemente los rasgos positivos de esta población.

#### **1.4.4. La BPP y el reto estructural para las empresas.**

Generar productos y servicios para una población de las dimensiones y con las características como la BPP representa un enorme reto para las compañías multinacionales y locales en todo el globo. Hacer negocios con y para los 4 mil millones de personas más pobres del mundo requerirá innovación radical en tecnología y modelos de negocios; los empresarios deben reevaluar el desempeño de sus costos, alcanzar un nuevo nivel de aprovechamiento de capital y redefinir sus conceptos y modelos de producción en escala.

De igual manera, se requiere mucha inventiva e imaginación no sólo para crear productos y servicios que se ajusten perfectamente a las necesidades de la población, sino también para crear la infraestructura necesaria que se requiere para penetrar exitosamente en el desorganizado mercado BPP. Prahalad (2005) describe cuatro retos estructurales para las compañías (Gráfico 1.2.):



*Gráfico 1.2.: Infraestructura comercial en la base de la pirámide.*

El objetivo de la tesis en ciernes no es el abarcar todos los ámbitos del trabajo con la BPP; por ejemplo, no se centra en la forma en la que los hogares financiarán el pago de las cuotas de la prima, ni busca proponer una vía para mejorar o incrementar las redes de comunicación con los clientes BPP; aún así, vale reseñar brevemente la teoría de todos los retos estructurales, aún cuando no todos los puntos sean de utilidad del desarrollo de la presente disertación.

#### 1.4.4.1. Creación de poder de compra.

El primer reto de las empresas, tanto locales como multinacionales, es ayudar a los estratos BPP a salir del umbral de “desesperación” en el que están sumidos - sobre todo los más pobres de los pobres –

proveyéndoles acceso al crédito formal diseñado exclusivamente para satisfacer sus necesidades (microcrédito) incrementando así el poder adquisitivo de las personas de bajos ingresos.

#### 1.4.4.2. Aprendizaje y aspiraciones.

La innovación sostenible de productos en el nivel BPP promovido a través de la educación de los consumidores, no solamente influenciará positivamente el nivel y opciones de vida que esta población tiene, sino que la experiencia extraída por las empresas en este marco pueden ayudar a futuro en la labor de trabajar con otros niveles de la pirámide poblacional. Probablemente en los próximos años, la tecnología sustentable creada para trabajar con la BPP reemplace a aquella con la cual actualmente se trabaja en los niveles superiores.

#### 1.4.4.3. Mejorar el acceso al producto.

Debido a que la BPP está usualmente física y económicamente desolada, una mejor distribución de las redes de comunicación y distribución son esenciales para su desarrollo. La clave reside en la innovación ajustada a las características y fortalezas específicas del mercado. Crear “camino” eficientes y extensivos de acceso a la BPP requiere dosis de imaginación y creatividad. Las alianzas estratégicas y corporativas con gobiernos, ONG's y otras empresas privadas son fundamentales para aprovechar el conocimiento tradicional y crear no sólo vías, sino productos superiores para la BPP.

#### 1.4.4.4. Creación de soluciones locales.

En pos de la creación de productos locales y sostenibles, los administradores y empresarios “deben nutrirse del mercado local y su cultura, aprovechar las soluciones locales y generar riqueza en los niveles bajos de la pirámide”. Es básico que las empresas combinen el conocimiento y tecnología globales a las que tengan acceso con los procedimientos locales y el conocimiento que posean de este entorno. Otro aspecto de suma importancia es el conocer las costumbres de consumo locales de la BPP, tomando en cuenta a sus limitaciones monetarias y espaciales. Esto los hace especialmente hábiles para cambiar una marca por otra si así lo requieren. Finalmente, los nuevos modelos de negocio no deben trastornar la cultura y modus vivendi locales.



Gráfico 1.3.: Estrategias en la Base de la Pirámide.

## 1.5. TEORÍA DEL MICROSEGURO.

Para poder abarcar con todos los elementos del estudio de microseguro, es necesario primero definir el concepto de *seguro*.

### 1.5.1. El contrato convencional de Seguros.

En el sentido tradicional, los *contratos de seguro* son herramientas financieras formales, un acuerdo consensual en el que la empresa aseguradora o *asegurador*, está obligado a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al contratante o *tomador*, en caso de ocurrencia de una eventualidad prevista en el contrato dentro de un periodo determinado de tiempo, a cambio del pago de un precio, denominado *prima*, por el *tomador*. Al documento del contrato de seguro se lo denomina *póliza*.

Según el Art. 2 de la *Legislación del Contrato de Seguro*<sup>32</sup> de Ecuador los elementos esenciales del contrato de seguro son: el asegurador, 1) el solicitante, 2) el interés asegurable, 3) el riesgo asegurable, 4) el monto asegurado o el límite de responsabilidad del asegurador, 5) la prima o precio del seguro y 6) la obligación del asegurador, de efectuar el pago del seguro en todo o en parte, según la extensión del siniestro.

---

<sup>32</sup> La *Legislación Sobre el Contrato de Seguro* consta en el Código de Comercio, Decreto Supremo No. 1147, publicado en el Registro Oficial No. 123 de 7 de diciembre de 1963.

### 1.5.2. Definición de microseguro.

Existen dos líneas válidas para definir el término *microseguro*:

- a) La primera, el seguro es considerado como “micro” debido al monto del valor asegurado de la prima.
- b) La segunda línea, define al microseguro en razón de la población a la cual se encuentra destinado<sup>33</sup>.

El Grupo Consultor de Ayuda a los Pobres del Banco Mundial (CGAP) define a los microseguros como “aquellos que protegen a la población con bajos ingresos frente a los peligros inciertos, a cambio del pago de primas, de forma regular, que son proporcionales a la probabilidad y al coste del riesgo asumido”.

Cabe señalar las diferencias entre *seguro* y *microseguro*. Existe la falsa creencia que este último es una simplificación del seguro convencional, con primas y beneficios recortados; en realidad el microseguro es un producto que responde a características y necesidades puntuales de la BPP<sup>34</sup>.

---

<sup>33</sup> CAMARGO, L., MONTOYA, L. (2011). [[http://www.microseguros.info/uploads/media/microseguros-analisis-de-experiencias-destacables-en-latinoamerica-y-el-caribe\\_1.pdf](http://www.microseguros.info/uploads/media/microseguros-analisis-de-experiencias-destacables-en-latinoamerica-y-el-caribe_1.pdf)] **Microseguros: Análisis de Experiencias destacables en Latinoamérica Y El Caribe.**

<sup>34</sup> DÍAZ, A. (2008). [<http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoMedios/Documentos%20PDF/revista%20128.pdf#page=44>] **Microseguros: Negocio responsable.**



Seguro Convencional	Microseguro
Cobranzas en efectivo, tarjeta de crédito o mediante débito bancario.	Usualmente en efectivo o es asociada con otra transacción como un repago de un crédito o una compra de un activo.
Venta a través de intermediarios de seguros o agentes.	Con frecuencia vendidos por intermediarios sin licencia.
Los agentes y los corredores son responsables por las ventas y los servicios.	Los agentes administran todas las relaciones con los clientes, tal vez hasta incluir el cobro de las primas.
En mercados emergentes, el grupo objetivo es generalmente la población clase media y alta.	El grupo objetivo es la población de bajos ingresos.
El mercado objetivo suele tener cierta noción acerca de seguros.	El mercado BPP no está familiarizado con los seguros en su gran mayoría.
Grandes sumas aseguradas.	Pequeñas sumas aseguradas.
Precio basado en edad/riesgo específico	Precio comunitario o de grupo. En el caso individual con frecuencia el precio de la prima es más alto debido al nivel de riesgo de los asegurados y a la falta de competencia de quienes lo ofrecen.
Elegibilidad limitada con exclusiones estándar.	Ampliamente incluyente con pocas exclusiones, si existen.
Documento de póliza complejo.	Documento de póliza simple y fácil de entender.

Tabla 1.2.: Diferencias entre Seguro y Microseguro<sup>35</sup>.

Es importante señalar que el prefijo “micro” no se refiere a:

- El tamaño del asegurador, aunque sí existen empresas aseguradoras de pequeño tamaño que se dedican al microseguro<sup>36</sup>.
- El ámbito de riesgo percibido por el asegurado; en otras palabras, a la dimensión del daño sufrido por los las personas o bienes asegurados<sup>37</sup>.

<sup>35</sup> Cfr. CAMARGO, L., MONTTOYA, L. (2011). Óp. Cit. p. 31.

<sup>36</sup> CHURCHILL, C. (2009). *Protegiendo a los pobres: un compendio del microseguro*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Valdez Editores.

<sup>37</sup> Ibídem, p. 13.

### 1.5.3. Características del microseguro.

Las características son el efecto de la adaptación del seguro tradicional a las necesidades del consumidor potencial de microseguros (Camargo & Montoya, 2011). Bajo la perspectiva de los autores, el producto de microseguro debe ser:

- a) Incluyente: Debido a que la población BPP no puede gestionar sus riesgos y difícilmente puede acceder al sistema de seguros tradicional.
- b) Coherente con las necesidades del consumidor BPP: debe cubrir cualquier tipo de riesgos a los que el consumidor potencial pueda estar expuesto.
- c) Simple: A lo largo de toda su estructura, el producto debe ser simplificarse. Esto involucra procesos administrativos, condiciones, redacción de la póliza, etcétera.
- d) Asequible: Debido a los bajos ingresos de la población objetivo. Para poder mantener precios bajos, los costos administrativos y operativos deben ser reducidos eficientemente, sin afectar la calidad del producto.
- e) Innovador: Para poder reducir costos, la implementación de tecnología informática es una opción altamente viable; la tecnología tiene la capacidad de aumentar la eficiencia de la cadena de valor de microseguros. De igual manera, la innovación en la cadena de distribución del microseguro es indispensable.
- f) Flexible: Desde el punto de vista del recaudo, es importante fijar modalidades y plazos flexibles para el pago de la prima, debido a la naturaleza irregular de los ingresos del consumidor BPP.

El microseguro también debe ser rentable. Churchill (2009) enfatiza el doble enfoque que debe caracterizar a la actividad microaseguradora:

- El microseguro, aporte a la protección social de la BPP.
- El microseguro, un nuevo mercado para los aseguradores.

Aún cuando las características de la BPP dificultan o impiden la implementación de sistemas y procedimientos comúnmente utilizados en estratos de mayores ingresos, los microseguros se rigen bajo los mismos principios de los seguros regulares<sup>38</sup>:

- Regularidad en el pago de primas.
- Incertidumbre del riesgo.
- Proporcionalidad entre primas, riesgos y costos.

#### **1.5.4. Perfil del consumidor potencial.**

El consumidor de microseguro es “toda persona susceptible de beneficiarse de una cobertura de un producto de microseguro” (Camargo & Montoya, 2011); este término engloba tanto al suscriptor, al asegurado y al beneficiario, tanto actuales como potenciales.

En términos más ampliados, Craig Churchill (2009) expone:

“Por lo general, el microseguro es para aquellas personas ignoradas por los principales esquemas comerciales y sociales de seguros; personas que no han tenido acceso a los productos de seguros apropiados. Las personas que trabajan en una economía informal, que no tienen acceso a seguros comerciales, ni ha beneficios de protección social, provistos directamente

---

<sup>38</sup>Cfr. GARAYOA, F. (2010) [[http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/gerencia/n106/estud\\_01.htm](http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/gerencia/n106/estud_01.htm)]. **La Actividad Microaseguradora y sus Singularidades.**

por un patrono o por el gobierno a través de un patrono, son un foco particular para este tipo de cobertura”<sup>39</sup>.

Camargo y Montoya (2011) apuntan que es imperativo identificar la pertinencia social<sup>40</sup> del potencial cliente, mediante el análisis de índices de desarrollo<sup>41</sup> y analizar la dinámica socioeconómica de la población objeto de estudio (ya sean raciales, laborales, familiares, de la nación, etcétera).

Se ha señalado ya en este estudio a la población BPP como el mercado objetivo de los productos de microseguros, más allá de rasgos sociales como su raza, credo, lengua, edad, etcétera. Como ya se especificó en el numeral 1.4.1., a nivel global, se denominan personas “pobres” (o pertenecientes al nivel 4 de la pirámide) aquellos con ingresos inferiores a los USD 2,50 diarios per cápita, y la pobreza extrema se delimita con un ingreso inferior a los 1,25 dólares diarios por persona (nivel 4C); sin embargo, no es objetivo de la presente tesis enfocarse en el nivel 4C como parte del mercado potencial del producto<sup>42</sup>.

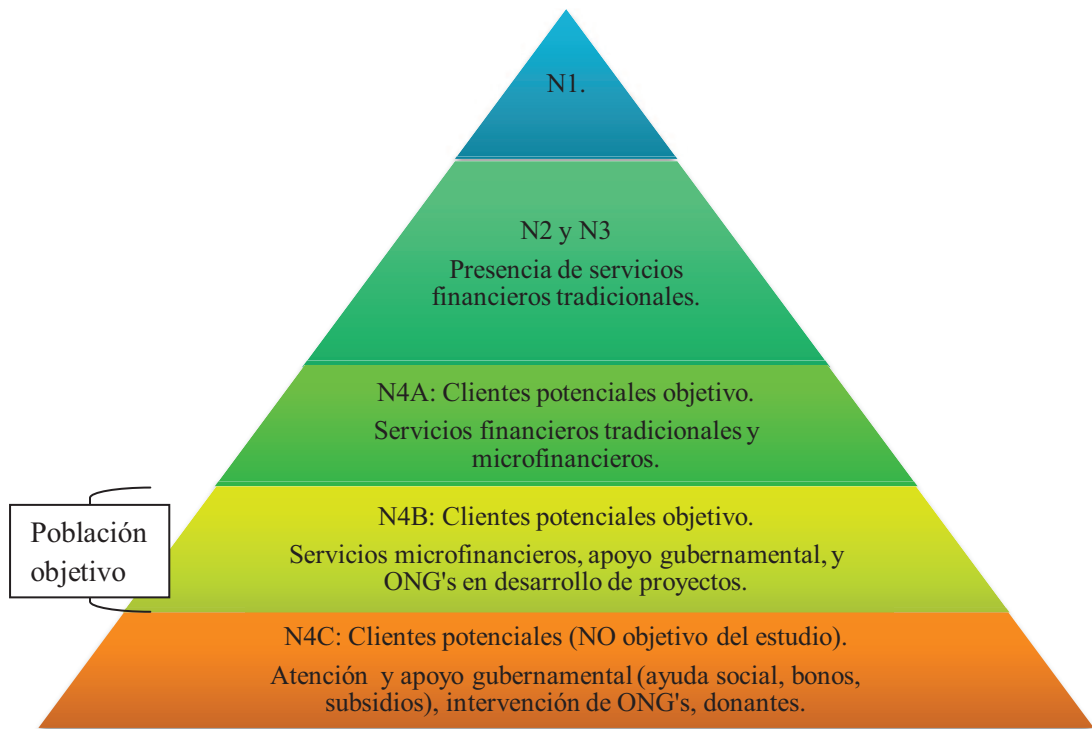
---

<sup>39</sup> CHURCHILL, C. (2009). Óp. Cit. p. 13.

<sup>40</sup> El término pertenencia es aquel que hace referencia a la acción de pertenecer, de formar parte de o de ser poseído por alguien. El verbo pertenecer en sí significa al mismo tiempo integrar algo o ser parte de algo así como también ser posesión de otro, es decir, corresponder a sus órdenes o mando. Sin embargo, el término pertenencia es normalmente relacionada con la primera de las dos acepciones que tienen que ver con la idea de sentirse parte de algo, de algún fenómeno o circunstancia, de algún grupo de personas o de algún espacio [<http://www.definicionabc.com/social/pertenencia.php>].

<sup>41</sup> Un indicador útil es el Índice de Desarrollo Humano de las Naciones Unidas.

<sup>42</sup> Esto no quiere decir que el nivel más pobre no puedan ser potenciales consumidores de microseguros. Se excluye al nivel 4C del estudio únicamente por razones técnicas, puesto que para ingresar en este nivel, se requiere exhaustiva intervención estatal, privada y de ONG's especializadas en el trabajo con el sector con más vulnerable.



*Gráfico 1.4.: Clasificación Cualitativa de los consumidores en la Pirámide<sup>43</sup>.*

Las empresas aseguradoras interesadas en acceder al mercado BPP, deben centrar esfuerzos en crear un producto que cubra las necesidades específicas de las personas pobres, por lo tanto, el diseño de los mismos deben fundamentarse en el desarrollo de estudios de mercado que contribuyan a:

- a) Conocer este mercado.
- b) Reconocer los riesgos a los que están expuestos.
- c) Su capacidad de pago.
- d) Sus expectativas de frente al aseguramiento.
- e) Percepción y conocimiento de de seguros.
- f) Razones que los inhibe a contratar seguros. (Díaz, 2008).

<sup>43</sup> CAMARGO, L., MONTOYA, L. (2011). Óp. Cit. p. 20

### 1.5.5. Estructura y entorno del microseguro.

Al igual que cualquier otro seguro o producto financiero, la actividad microaseguradora está involucrada en un entorno que garantice su correcto funcionamiento y supervise su desenvolvimiento en el mercado. El entorno microasegurador está compuesto por tres niveles: micro-meso-macro.

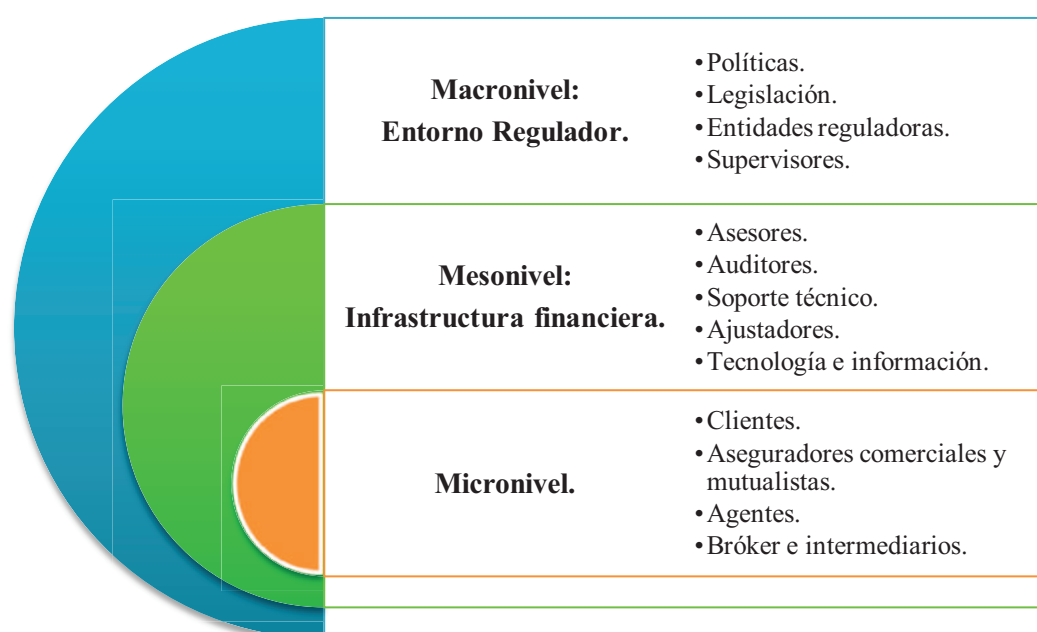


Gráfico 1.5.: Estructura y ambiente microasegurador<sup>44</sup>.

1. Micronivel: Clientes, aseguradores e intermediarios.
2. Mesonivel: Está compuesto por la infraestructura financiera necesaria para facilitar las actividades de las actividades en el micronivel. Por ejemplo, los asesores asisten a los clientes con el conocimiento del producto, el riesgo al que se encuentran expuestos, etcétera. El

<sup>44</sup> ROTH, J., MCCORD, J., & LIBER, D. (2007). [<http://www.microseguros.info/uploads/media/2230.pdf>]. **The Landscape of Microinsurance in the World's 100 Poorest Countries.**

mesonivel también debe contar con elementos y herramientas de información y capacitación para administradores, tecnología y servicios relacionados<sup>45</sup>.

3. Macronivel: Instituciones estatales que regulan, supervisan y controlan las empresas pertenecientes a los niveles micro y meso.

#### **1.5.6. Cadena de Suministros.**

En general, la cadena de suministros o abastos está formada por todas las partes involucradas, ya sea de manera directa o indirecta en la satisfacción de una solicitud de un cliente de manera rentable<sup>46</sup>. Las funciones de la cadena de suministros incluyen: desarrollo de nuevos productos, marketing, las operaciones, la distribución, las finanzas y el servicio al cliente, aunque no se limitan a solo estas. La Cadena de suministros de los microseguros está conformada por:

- El reasegurador.
- El asegurador.
- El canal de distribución.
- El tomador.
- El beneficiario.

La Tabla 1.3. – resume y ejemplifica el proceso de la Cadena de Suministros de microseguros:

---

<sup>45</sup> Ibídem, p. 3.

<sup>46</sup> Cfr. KOTLER, P., ARMSTRONG, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México D.F.: Pearson Educación. p. 419

Qué hacen	Reasegurador	Asegurador	Canal de distribución	Tomador	Beneficiario
	Provee seguro a los aseguradores en riesgo catastrófico.	-Asume el riesgo del tomador. -Paga siniestros. -Cobra primas. -Administra el cumplimiento de la normativa.	-Vende el productos de microseguro. -Puede ayudar al cliente en el proceso de reclamo. -Recauda primas.	Contrata el producto.	Aquellos cubiertos gracias al pago de la prima.
Ejemplos	-AIG S&R. -ACE S&R. -Sweaden S&R.	-Aseguradoras locales y mns. -Mutuales. -ONG's -Funerarias. -Grupos informales.	-IFI's. -ONG's. -Agentes. -Gobiernos. -Minoristas. -Centros comunitarios.	-Individuos. -Grupos (iglesias, miembros de uniones) -Microempresas.	-Familiares del tomador. -Cónyuge. -Miembros de una póliza grupal.

Tabla 1.3.: Líneas de la cadena de Suministros para microseguros<sup>47</sup>.

<sup>47</sup> ROTH, J., MCCORD, J., & LIBER, D. (2007). Óp. Cit. p. 4.



### 1.5.7. Canales de distribución.

El estudio de los *canales de distribución* es de vital importancia para el desarrollo de la presente tesis, y representa un eslabón clave para el diseño del modelo de comercialización del producto de microseguro para Vivienda. Debido a la naturaleza y características únicas de del segmento BPP, es imprescindible para las empresas de seguros y administradores idear nuevas vías para aproximarse a este mercado, y así poder ofrecerle sus productos y servicios.

Contrario a la creencia popular, los canales de distribución no son únicamente aquellos dedicados a la venta del producto de microseguro (o cualquier bien o servicio); la distribución está relacionada a “todas las interacciones que tiene que establecerse entre el corredor de riesgos (asegurador) y el cliente final”<sup>48</sup>. Estas interacciones incluyen: diseño de la póliza, recaudo de primas, administración de la póliza, proceso de marketing, ventas y actividades de pago de siniestros.

Este proceso involucra a diversas entidades que, además de la compañía de seguros, incluyen a administradores y socios de distribución (Gráfico 1.6.):

---

<sup>48</sup> Cfr. SMITH, A., SMIT, H., CHAMBERLAIN, D. (2011). [http://www.microseguros.info/uploads/media/brnote7\_sp.pdf] **Más allá de las ventas: Nuevas Fronteras en la Distribución de Microseguros.**



*Gráfico 1.6.: Tres componentes en la provisión de microseguros<sup>49</sup>.*

Se mencionó anteriormente que tanto la innovación tecnológica como la creatividad y la imaginación juegan un papel preponderante en pos de la creación de nuevos y eficientes canales de distribución para los microseguros, para así superar las barreras tanto físicas (lugares de residencia), tecnológicas (acceso a telecomunicación) como comerciales (desconocimiento del producto y la oferta) inherentes a la BPP.

“No existe una definición fija de lo que califica a un modelo de distribución alternativo, de hecho, es la diversidad, la innovación y la naturaleza evolutiva de estos modelos lo que los define”<sup>50</sup>. Las vías tradicionales de distribución de

<sup>49</sup> CHURCHILL, C. (2009). Óp. Cit. p. 459.

<sup>50</sup> SMITH, A., SMIT, H., CHAMBERLAIN, D. (2011). Óp. Cit.

microseguros, tales como las instituciones financieras y micro financieras como cooperativas que trabajan directamente con la BPP, han sido por mucho tiempo buenos canales de distribución, pero enfoques a vías no tradicionales, tales como negocios detallistas, cuentan con mejores y más extensas redes de distribución que los proveedores tradicionales de servicios financieros, y pueden alcanzar un mercado mayor<sup>51</sup>.

Entonces, los canales de distribución de microseguros se dividen en dos: tradicionales y no tradicionales:

#### 1.5.7.1. Canales tradicionales.

Los canales de distribución de microseguros más comunes suelen ser instituciones microfinancieras y cooperativas quienes suelen ofrecer productos de microseguro lindados a otros productos financieros, tales como seguros de préstamo, vida o salud<sup>52</sup>.

Los agentes de microseguros, externos a las compañías aseguradoras, también representan un canal tradicional de distribución, actualmente en desuso, pues la remuneración comisionada que estos reciben, no representan un medio rentable para las aseguradoras, debido al bajo margen de ganancia por unidad que los productos microseguro representan en corta escala<sup>5354</sup>.

---

<sup>51</sup> Cfr. CHURCHILL, C. (2009). Óp. Cit. p. 475.

<sup>52</sup> Ibídem p. 477.

<sup>53</sup> Cfr. ROTH, J., MCCORD, J., & LIBER, D. (2007). Óp Cit. p. 5.

<sup>54</sup> Se suman a la lista de canales tradicionales organizaciones gubernamentales y ONG's, aunque su target suele ser el de las clases sociales con ingresos de extrema pobreza y requieren una estructura aún más demandante que la necesaria para este estudio.

#### 1.5.7.2. Canales No tradicionales.

La distribución alternativa se define como “modelos de seguro voluntario donde se establecen y ejecutan alianzas con instituciones que no están tradicionalmente en el espacio de seguros” (Smith, Smit, & Chamberlain, 2011). Las características de estos modelos son:

- *Escala de agregación*, la capacidad de alcanzar grandes concentraciones de clientes potenciales.
- *Huella de infraestructura*, poseer una presencia en el mercado mayor que la podría alcanzar una aseguradora de manera aislada. Esta infraestructura puede ser física o virtual.
- *Plataforma de transacción*, el canal de ventas debe poseer capacidad de cobro de la prima.
- *Producto voluntario independiente*, donde la opción de compra del seguro sea opcional para el cliente (opt-in), en lugar de tratarse de un valor agregado a otro bien o servicio.
- *Marca de confianza*, el distribuidor debe tratarse de una empresa en la que el colectivo confíe.

Los modelos de distribución alternativos en ventas pueden ser de dos tipos: *activos* o *pasivos*. Un modelo pasivo es aquel donde el producto se exhibe en mostrador o perchero sin ningún tipo de comunicación verbal o interacción con comprador-vendedor hasta el momento de pago. En contraste, el modelo activo es aquel en el que la venta del producto de microseguro se la realiza mediante la interacción entre comprador y asesor o representante de seguros, el cual informa al cliente sobre los beneficios y características del producto.

Ambos métodos tienen sus pros y contras, por ejemplo, con el modelo pasivo se reducen costos considerablemente, mientras el modelo activo puede incrementar el volumen de ventas. El modelo de ventas que el asegurador elige, debe basarse en dos factores principales: el primero, el tipo y la complejidad del producto de microseguros, y segundo, las regulaciones de actuación en el mercado impuestas por el Estado<sup>55</sup>.

Smith, Smit y Chamberlain (2011), categorizan los modelos de distribución no tradicionales en cuatro grupos distintos, dependiendo de la naturaleza del negocio. La Tabla 1.4., resume ventajas y desventajas de los cuatro modelos, y las características en las cuatro etapas concernientes al ciclo de vida del producto (Producto, Venta, Cobranza y Reclamos).

---

<sup>55</sup> Smith, Smit & Chamberlain (2011) ponen como ejemplo la regulación de mercado sudafricana, donde “la regulación de la actuación en el mercado es relativamente estricta sobre quién puede calificar como un intermediario y cómo los productos de seguros deben ser vendidos”.

	PRODUCTOS	VENTAS	COBRANZA	RECLAMOS
<b>1. Minoristas en efectivo</b>	Productos con políticas simplificadas para accidentes de trabajo y vida (funeral).	Limitado. Interacción entre el personal del minorista y el cliente.	Pago de primas en efectivo a la tienda. - Disponibilidad de pago por débito en algunos casos.	Dirigidas a la compañía de seguros. El minorista no las atiende.
	VENTAJAS - Ofrece fácil acceso y de bajo costo a los actuales clientes. - El minorista tiene buen conocimiento de necesidades de los clientes, lo que le motiva ofrecer productos de mayor valor para mantener y / o fortalecer la marca.		DESVENTAJAS - El cobro en efectivo de las primas puede sufrir - No está orientado a la prestación de servicios financieros.	
<b>2. Minoristas de crédito</b>	Línea de crédito, garantía extendida, seguros de vida y accidentes personales.	Ventas cara a cara por el personal del minorista. Se incentiva y motiva la venta del seguro a través de comisiones al personal de ventas.	Recolección de primas y reembolsos de los créditos.	Se facilitan las reclamaciones por parte de la tienda.
	VENTAJAS - Altos niveles de persistencia. - El punto de venta puede ofrecer el servicio de reclamaciones. - Disponibilidad de información cualitativa de los clientes actuales para el diseño de productos. - Familiarizado con la prestación de servicios financieros.		DESVENTAJAS - Las ventas de seguros vinculados a créditos, incluso en las afiliaciones voluntarias, a menudo ofrecen poco valor a los clientes. - Puede no ser visto como su negocio principal. - El período de cobertura de los seguros está vinculado a los períodos de amortización de los créditos.	
<b>3. Empresas de servicios</b>	Discapacidad, desempleo, accidentes personales y, en algunos casos, seguros para el hogar.	Múltiples canales de ventas (electrónico, call center y cara a cara)	Las primas son pagadas en las facturas de servicios públicos y telefonía, mediante un sistema de generación de factura que las incluye.	Dirigidas a la compañía de seguros. En ocasiones, el pago se efectúa mediante la cuenta de servicios públicos y telecomunicaciones.
	VENTAJAS - La información existente del cliente ayuda al diseño del producto y a orientar las ventas de los seguros. - Eficiente recolección de pagos, debido a la relación que existe con el cliente.		DESVENTAJAS - Reducidas tasas de reclamación en productos de accidentes personales ofrecidos a través de este tipo de canales, demuestran un insignificante valor para el cliente. - La amplia participación del agente o administrador en los canales de distribución y los operadores terceros, puede aumentar los costes de gestión.	
<b>4. Proveedores de pagos de facturas.</b>	Accidentes personales y seguro de vida	Ventas limitadas. - Interacción entre el operador de pago de la factura y el cliente.	Punto de recolección de pagos en efectivo o electrónico.	Se hacen directamente con las empresas de seguro.
	VENTAJAS - Grande red de distribución con amplio alcance formal e informal - Facilita el uso de dinero electrónico para los pagos de las primas.		DESVENTAJAS - Baja impacto en el mercado debido a las ventas pasivas. - La recaudación de la prima y cobro de la cartera es muy costosa debido a la necesidad de hacerse seguimiento personalizado. - Ausencia de marca de confianza en el punto de venta - La compañía de seguros tiene poco control sobre el pago de facturas en estos proveedores.	

Tabla 1.4.: Modelos de Distribución – Ciclo – Ventajas y Desventajas<sup>56</sup>.

<sup>56</sup> CAMARGO, L., MONTOYA, L. (2011). Óp. Cit. p. 30.

Cualquiera que sea el modelo escogido para distribuir su producto de microseguro, existen aspectos que los aseguradores deben tomar en cuenta:

- La innovación de la distribución debe ser enfocada en el cliente. “El valor del cliente es percibido en mayor medida una vez que el cliente puede reclamar con éxito un producto de seguro” (Smith, Smit, & Chamberlain, 2011). El canal debe ser eficiente en el caso que este se convierta en parte del proceso de reclamo; además, el canal debe tener un nivel de empoderamiento que le permita canalizar reclamos antes que estos sean reembolsados por el asegurador (Churchill, 2009).
- Los modelos deben ofrecer más servicios y estar más cerca de los clientes. Los canales más adecuados son aquellos que se encuentran físicamente cerca al cliente.
- Se debe promover el crecimiento en la relación entre el asegurador y el canal de distribución. El canal debe ver al producto de microseguro como complemento de sus productos. Mantener al canal incentivado es esencial.
- Calidad sobre cantidad. El asegurador debe elegir el mejor canal de distribución para su producto, y mantener una cantidad eficiente en costo y alcance de distribuidores.
- Compromiso. Ya que los canales de distribución se encuentran cada vez más inmersos dentro del ciclo de vida del producto, el asegurador debe asociarse con empresas comprometidas con su clientela.

### 1.5.8. Factores de Rentabilidad.

Las compañías aseguradoras interesadas en incursionar en el negocio de seguros para la población de bajos ingresos, deben trabajar para que su iniciativa sea comercialmente viable y sostenible en el tiempo. Los productos de microseguros deben “contribuir a la rentabilidad global del negocio en relación al riesgo, el capital y otros recursos necesarios” (Angove & Tande, 2011).

Es primordial identificar los factores claves de rentabilidad en el negocio de microseguros:



*Gráfico 1.7.: Factores de rentabilidad de los microseguros<sup>57</sup>.*

<sup>57</sup> Cfr. ANGOVE, J., TANDE, N. (2011). [[http://www.microseguros.info/uploads/media/brnote9\\_sp.pdf](http://www.microseguros.info/uploads/media/brnote9_sp.pdf)]. **Un Caso de Negocio de los Microseguros.**



### 1.5.8.1.Economía de escala.

Diversas aseguradoras internacionales, entre ellas *Allianz Group* (2010) o autores como Angove y Tande (2011), Camargo y Montoya (2011), o Churchill (2009), coinciden que el éxito de los negocios en microseguros radica en la venta masiva de dicho producto. La escala es necesaria para cubrir los costos de desarrollo y distribución del producto. Algunas estrategias clave son:

- La alianza con un socio que posea una larga cadena de sucursales con el fin de lograr una cartera de clientes diversificada.
- Desarrollar productos y procesos estandarizados que satisfagan la demanda de una amplia gama de clientes, incrementando ventas y reduciendo considerablemente costos administrativos<sup>58</sup>.
- Alcanzar un alto nivel de satisfacción de los clientes para lograr un margen razonable de retención de cartera.
- Primas asequibles y competitivas.
- Suscripciones obligatorias<sup>59</sup> (usualmente otorgadas a clientes a través de otras entidades gubernamentales o financieras), usualmente muy rentables y de gran volumen. Ante una suscripción de este tipo, el cliente estar cien por ciento informado y convencido del valor del producto.

---

<sup>58</sup> Cfr. ALLIANZ GROUP, (2010). [http://www.microseguros.info/uploads/media/microrep\_learningtoinsurethepoor.pdf]. **Learning to insure the poor: Microinsurance Report.**

<sup>59</sup> Ya que en Ecuador no existe una regulación específica para productos de microseguros, la suscripción a estos no puede ser obligatoria como ocurre con los productos de seguros regulares al momento de compra de bienes tales como vehículos o inmuebles a crédito, o contratación de servicios que exigen la adquisición de seguros de desgravamen o lucro cesante.

- Uso intensivo de recursos tecnológicos, especialmente de redes informáticas que conecten al asegurador con el resto de la cadena de suministros.

#### 1.5.8.2.Costos de siniestros.

Ya que la tarificación de riesgos en la BPP suele representar un reto para las compañías aseguradoras, factores de éxito en la reducción de costos de siniestro son<sup>60</sup>:

- Apoyarse en la experiencia de otros productos de microseguros o productos regulares de ramos relacionados y ya cuando el producto ha sido implementado, se hacen ajustes a la tasa través del tiempo.
- Mantener equilibrio razonable entre los costos que conlleva la gestión para evitar la selección adversa y el fraude, mientras se mantiene una gestión eficiente y un bajo costo. El apoyo en recursos tecnológicos también puede ayudar a controlar el fraude.
- Tasas distintas para grupos de distinto grado de siniestralidad.

#### 1.5.8.3.Costos de adquisición y administración.

- Las alianzas con entidades que posean infraestructura y bases de clientes ayuda también a reducir los costos de adquisición.
- Procedimientos eficientes de administración, simplicidad del producto, poca documentación requerida y agilidad en el pago

---

<sup>60</sup> Cfr. ANGOVE, J., TANDE, N. (2011). Óp. Cit. p. 4.

de reclamos<sup>6162</sup>. Esto también aplica para los socios de la aseguradora, porque a través de ella debe ser posible el cobro de primas, el pago de siniestros, modificaciones a la póliza y facilitar la comunicación con el cliente.

Angove y Tande (2011) también señalan la importancia de los factores transversales de la empresa en la generación de rentabilidad, tales como la estructura organizativa y el monitoreo de la experiencia al momento de determinar la rentabilidad de un producto de microseguro:

- Estructura organizativa: El apoyo de otras áreas a la iniciativa de microseguros durante sus primeras etapas, mediante subsidios cruzados y el uso de la infraestructura, los recursos y experiencia de estas.
- Monitoreo de la experiencia: La comprensión y posterior control del comportamiento de los costos y desempeño financiero de los productos de microseguro a través de un constante estudio y monitoreo.

#### **1.5.9. Capacidad Empresarial.**

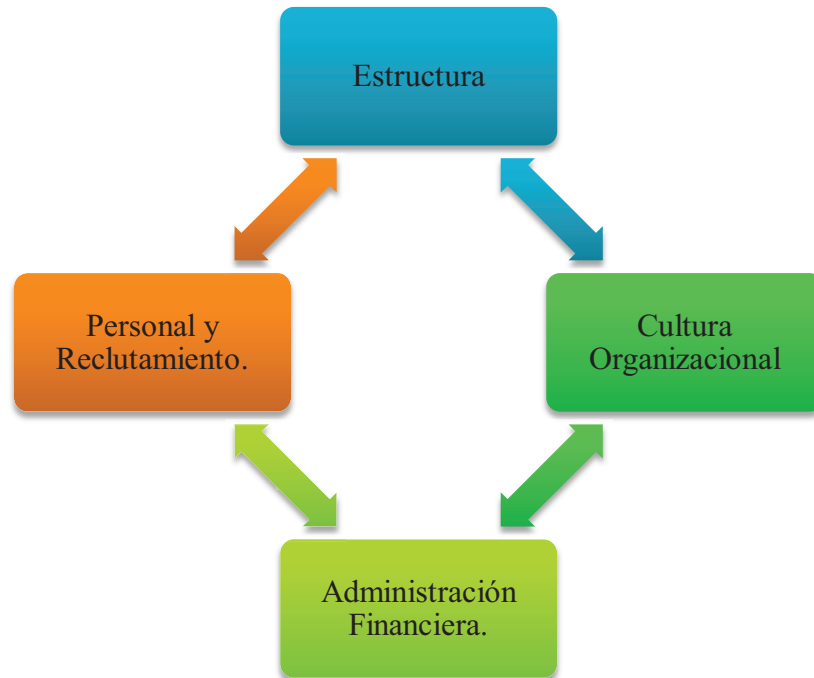
En su libro, *Protegiendo a los pobres: Un compendio de microseguros* Craig Churchill (2009) señala cuáles deben ser las características que una empresa Aseguradora o de cualquier ramo microfinanciero interesada en ofrecer productos de seguros para la población de bajos ingresos debe tener, basado en la experiencia de diversas empresas aseguradoras y microaseguradoras alrededor del mundo. Estas características de capacidad organizacional son: la

---

<sup>61</sup> Ibídem, p. 5.

<sup>62</sup> Cfr. ALLIANZ GROUP, (2010). Óp. Cit. p. 32.

cultura, la estructura de la empresa, el personal y su reclutamiento; y la administración financiera.



*Gráfico 1.8.: Factores de capacidad empresarial para microseguros<sup>63</sup>.*

#### 1.5.9.1.Cultura organizacional.

Según Churchill (2009) la cultura del microasegurador debe acoplarse a la preocupación social de un mercado que vive “al día” y no siempre está dispuesto a invertir en intangibles. La empresa aseguradora debe enfocarse en el fortalecimiento de las relaciones y el servicio postventa hacia la BPP: proveer excelente e inmediata información, guiar al cliente en el proceso de reclamación, minimizar la burocracia y pagar las reclamaciones con muy pocas derogatorias.

<sup>63</sup> CHURCHILL, C. (2009). Óp. Cit. p. 295.

#### 1.5.9.2. Estructura.

La Estructura de las empresas de microseguros debe centrarse en la eficiencia de sus canales de distribución y en la creación de unidades especiales para sus negocios en microseguros.

#### 1.5.9.3. Personal y reclutamiento.

La empresa debe realizar adecuadas y eficientes evaluaciones y procesos de selección para los dos tipos de personal requeridos:

- *Personal de campo:* Debe poseer habilidades para tratar con personas de bajos ingresos.
- *Personal de apoyo y administrativo:* El personal administrativo debe tener conocimientos en el desarrollo de seguros y poseer espíritu emprendedor; también se puede contratar a especialistas en microseguros con experiencia en áreas de trabajo con la BPP.

#### 1.5.9.4. Administración Financiera.

Además de las habilidades financieras que las empresas de cualquier tipo deben tener, como el manejo de activos o la capacidad para lidiar con los riesgos financieros de cualquier tipo (crédito, inversión, etcétera) los aspectos críticos para las empresas aseguradoras interesadas en el desarrollo de productos de microseguros son: 1) la capacidad para desarrollar métodos efectivos de tarificación en base a los riesgos inherentes de la BPP 2) la creación y manejo de fondos de capital y reservas para las carteras de microseguros y 3) la toma de reaseguros ante riesgos naturales de gran magnitud si es necesario.

### 1.5.10. Aproximación a una tasación adecuada.

La tasa de los productos de seguros y microseguros son establecidos en base fundamental a los datos e información estadística *de calidad* disponible por las empresas aseguradoras. Churchill (2009) señala, entre otros, los siguientes aspectos como claves para la tasación adecuada de los productos de microseguros:

- a) Perfil demográfico.
- b) Historial de Primas.
- c) Historial de Siniestros.

Dentro de la ponderación simple y adecuada de la tasa de un producto de seguros, los factores determinantes para obtener una *Prima Neta* adecuada para el producto son:

*Prima Pura o Prima de Riesgo:* MAPFRE la define como “la unidad más simple y básica del concepto de prima, por cuanto significa el coste real del riesgo asumido por el asegurador, sin tener en cuenta sus gastos de gestión”<sup>64</sup>; superando este valor al de un activo libre de riesgo. La fórmula de cálculo de la Prima Pura *PP* es:

$$PP(\%) = Cf * Ci$$

Donde:

*Cf*: Coeficiente de frecuencia, es la relación entre la cantidad de siniestros y la cantidad total de riesgo.

---

<sup>64</sup> <http://www.mapfre.com/wdiccionario/terminos/vertermino.shtml?p/prima-pura.htm>

$$Cf = \frac{\text{Cantidad de Siniestros}}{\text{Cantidad Total de Riesgo}}$$

*Ci*: Coeficiente de intensidad, la relación entre el total de siniestros pagados y el total de indemnizaciones en caso que se hubiese alcanzado un total de siniestralidad.

$$Ci = \frac{\text{Total Siniestros Pagados}}{\text{Total indemnizaciones en caso de 100\% de siniestralidad}}$$

Para calcular el valor monetario de la *Prima Pura*, se toma como referencia el valor de Costo Máximo de Evento:

$$PP(\$) = PP(\%) * \text{Costo máximo de Evento.}$$

Existen dos acepciones particulares alrededor de *Prima Pura*: La *Prima Pura Teórica*, es la mínima propensión a pagar un precio por el riesgo y se basaría en un cálculo de probabilidades objetivo, del tipo actuarial, en base a información histórica de cada aseguradora, y la *Prima Pura subjetiva o negociada*, es el valor estimado por un mecanismo de mercado sobre el verdadero valor de la prima de riesgo teórica, que en muchas ocasiones debido a que las probabilidades son desconocidas no puede estimarse objetivamente<sup>65</sup>, por ejemplo, mediante el modelo de precios de activos de capital (CAPM, por

---

<sup>65</sup> YEE, K. (2006). [[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=846546](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=846546)]. **Earnings Quality and the Equity Risk Premium: A Benchmark Model.**

sus siglas en inglés) el cual sirve para la comprensión del riesgo general de la empresa a ojos de los inversionistas en relación al mercado<sup>66</sup>;

Margen de Seguridad ( $\mu$ ): Este porcentaje delimita un margen para cubrir la variabilidad en la distribución de pérdidas. La magnitud del margen de seguridad está directamente relacionada a factores tales como la calidad de los datos y las condiciones de volatilidad del mercado<sup>67</sup>;

Costos Fijos (CF): Aquellos cuyo volumen no varía en dependencia a la producción. Algunos costos fijos relacionados a los Seguros son:

- Servicios Básicos.
- Sueldos y Salarios.
- Depreciaciones.
- Arrendamientos.

Costos Variables (CV): Aquellos que varían en relación directa a la producción. El más claro ejemplo es la materia prima. Los siguientes, son costos variables relacionados a los Seguros (por póliza emitida):

- Insumos de Papelería y similares.
- Comisión del Bróker, vendedor o canal de distribución.

Margen de Utilidad Deseado (MU): Aquel requerido por la empresa aseguradora en proporción al riesgo total asumido.

---

<sup>66</sup> GITMAN, L., (2007). *Principios de Administración Financiera*. México D.F.: Pearson Educación. p. 211.

<sup>67</sup> Cfr. JEAN, J. (2009). [<http://www.revista-actuario.com/Publicaciones/Jun09/025.pdf>]. **Aspectos Básicos del Seguro de Accidentes.**



La fórmula de cálculo de la Prima Neta, también conocida como *Prima Comercial* es:

$$PN = PP + CFU + CVU + \mu + MU$$

También se puede interpretar esta fórmula de la siguiente manera, la cual incluye los conceptos de gasto administrativo (GA) y gastos de gestión externa (GGE) como componentes del costo fijo y variable:

$$PN = PP + GA + GGE + MU$$

En base al porcentaje o valor de Prima Neta estimado, la regulación estatal exige o puede exigir la inclusión de importes constituidos por las cargas impositivas que gravan la actividad del seguro, aportes sociales, derechos de emisión, y contribuciones semejantes (aportes para sostener el funcionamiento del órgano fiscalizador del funcionamiento de las entidades aseguradoras)<sup>68</sup>. A este valor se lo conoce como *Prima Total* o *Premio*.

## 1.6.TEORÍA GENERAL DE PÓLIZA. COBERTURAS PARA HOGAR.

### 1.6.1. La póliza de seguros. Elementos.

La póliza es el documento que instrumenta el contrato de seguro. El Art. artículo 7 de la Legislación sobre el Contrato de Seguro, contenida en el Decreto Supremo No. 1147 de 29 de noviembre de 1963, publicado en el

---

<sup>68</sup> Tomado del portal *Mundo Financiero*: <http://vivi-elmundofinanciero.blogspot.com>

Registro Oficial No. 123 de 7 de diciembre de 1963, señala que los elementos que toda póliza debe contener son:

- a) Nombre y domicilio del asegurador;
- b) Los nombres y domicilios del solicitante, asegurado y beneficiario;
- c) La calidad en que actúa el solicitante del seguro;
- d) La identificación precisa de la persona o cosa con respecto a la cual se contrata el seguro;
- e) La vigencia del contrato, con indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento, o el modelo de determinar unas y otras;
- f) El monto asegurado o el modo de precisarlo;
- g) La prima o el modo de calcularla;
- h) La naturaleza de los riesgos tomados a su cargo por el asegurador;
- i) La fecha en que se celebra el contrato y la firma de los contratantes;
- j) Las demás cláusulas que deben figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales.

A continuación, una revisión general a los tres tipos de pólizas más comunes para protección de viviendas, fábricas y otro tipo de instalaciones<sup>69</sup>.

#### **1.6.2. Seguros para Incendio y Adicionales.**

Ámbito de Cobertura: Este tipo de póliza representa la cobertura tradicional utilizada como amparo básico, la cual responde a diversas necesidades y se

---

<sup>69</sup> MEJÍA, H. (2011). *Gestión integral de riesgos y seguros*. Colombia: ECOE Ediciones.

puede complementar con coberturas adicionales también conocidas como *líneas aliadas*.

Este seguro está destinado a cubrir toda clase de instalaciones, edificaciones y contenidos de: hogares, negocios, instituciones, etcétera.

a) Bienes cubiertos: Muebles e inmuebles.

Inmueble: Aquel que por su naturaleza no puede ser trasladado de un sitio a otro: edificaciones y anexos, redes de servicio, chimeneas y ascensores, muebles adosados, tapicería, etcétera.

Mueble: Bien material que debido a su naturaleza puede trasladarse de un lugar a otro, ya sea por sí mismo o mediante la aplicación de una fuerza externa. A esta categoría pertenecen los contenidos de residencias, fábricas, etcétera.

b) Bienes excluidos: Ya sea de manera definitiva o bajo convenio entre las partes (relativa):

Definitiva: Terrenos, sembradíos, bosques, aeronaves, naves fluviales y otros especificados por el asegurador.

Relativa: Mercancías, joyas, bienes de valor artístico, manuscritos y documentos, algodón, líneas de transmisión, vías de acceso, etcétera.

c) Eventos excluidos:

Totalmente: Guerras internacionales, rebelión, daño doloso, emisiones radioactivas, lucro cesante, otras.

Relativas: Explosiones ocasionadas en eventos domésticos, motines o conmoción civil, terremotos, incendio por cortocircuito, etcétera.

Coberturas:

- a) Amparo básico: Incendio y rayo.
- b) Adicionales o líneas aliadas (opcionales): Explosión, daños por agua, avalancha, deslizamiento, terremoto, erupción volcánica, maremoto, huelga, motín, etcétera.
- c) Extensiones adicionales: Bajo la modalidad de pérdida total y convenio: Gasto por traslado, reposición de archivos, remoción y retiro de escombros, honorarios profesionales, etcétera.

Forma de Aseguramiento:

- a) Para Activo Fijo: Se determina una suma fija límite asegurada.
- b) Activo flotante: Suma fija límite de suma (totalidad) asegurada.

### **1.6.3. Seguro de Robo.**

El seguro de Robo es un contrato cuyo objeto es indemnizar las pérdidas del asegurado a causa de sustracción con violencia sobre cosas o amenaza sobre las personas por parte de terceros en detrimento del patrimonio de los afectados.

Ámbito de Cobertura: Sustracción con violencia, con el fin de apoderarse ilegalmente de los bienes contenidos dentro de un establecimiento o residencia,

mediante el uso de la violencia o fuerza, tipificado como delito de *Hurto Calificado*.

Extensiones: Dentro de la cobertura normal se ampara el daño que pueda sufrir el inmueble que contenga los bienes asegurados (con excepción de vidrios y cristales). En forma opcional, se puede amparar adicionalmente pérdidas ocasionadas por sustracción sin violencia, Todo Riesgo (joyas, portátiles, etc.) y en el caso de empresas, amparo para mercancía en vitrinas.

Exclusiones: Del tipo *general*: cuando el autor del robo sea relativo a la persona asegurada, sustracción a causa de motines, cuando se ha abandonado el inmueble por más de ocho días seguidos, cuando los objetos robados se encuentren fuera del inmueble, otras. Del tipo *relativo*: Objetos o mercancías que no sean de propiedad del asegurado, automóviles, animales vivos, escrituras, títulos valores, dinero en efectivo, objetos coleccionables de valor, libros poco comunes y otros, archivos, etcétera.

## II. ANÁLISIS DE FACTORES SISTÉMICOS.

### 2.1.RASGOS Y ESTADÍSTICA SOCIOECONÓMICA.

Para propósitos del presente estudio, la población es estudiada bajo criterio de ingresos en relación de dependencia<sup>70</sup>. No se hacen distinciones entre género, raza o de cualquier otra índole. El indicador utilizado para delimitar y definir la pobreza es “Por Ingresos”, descartando los parámetros NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas). A excepción de donde se señale, la estadística es proporcionada por el VII Censo Nacional de Vivienda de 2010.

#### 2.1.1. Desempeño Económico, período 2001 – 2012.

En la última década (marcada principalmente por la dolarización implementada en años previos, períodos de inestabilidad política, emigración y el crecimiento del precio del petróleo experimentado en los últimos cinco años) Ecuador creció, de un modo u otro, demográfica y económicamente. El PIB per cápita pasó de USD 1.704 en enero de 2001 a USD 4.082 a enero de 2010<sup>71</sup>, considerando además que la población del Ecuador creció de 12’090.804<sup>72</sup> a 14’306.876 habitantes en el mismo período.

---

<sup>70</sup> Aunque el ingreso de los hogares provienen de fuentes tanto patrono-dependientes como autónomas, e incluso ingresos secundarios (tales como pensiones, loterías o herencias), este análisis se realiza alrededor de la población de ingresos en relación de dependencia, por tratarse de la estadísticamente más significativa y por ser aquel ingreso que mayor impacto genera en la economía de los hogares.

<sup>71</sup> Portal Banco Central del Ecuador: [http://www.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=pi\\_b\\_per\\_capita](http://www.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=pi_b_per_capita)

<sup>72</sup> INEC, (2001). VI Censo de Población y Vivienda.

Aunque el significativo crecimiento del PIB per cápita en la última década puede ser interpretado como síntoma de desarrollo, este indicador no toma en cuenta factores relacionados al tipo y calidad de desarrollo, como la apropiación de activos productivos, la distribución del ingreso y sus impactos ambientales<sup>73</sup>. Es más, el crecimiento del PIB y la reducción del nivel de pobreza no extrema, del 55,2% en 2001<sup>74</sup> al 32,8% en 2010 (Gráfico 2.1.), no se debe a políticas Estatales de incentivo a la inversión o políticas de desarrollo sustentable y equitativo, sino a fenómenos sociales como la emigración de mano de obra ecuatoriana, o económicos, como el despunte del precio del barril de crudo.

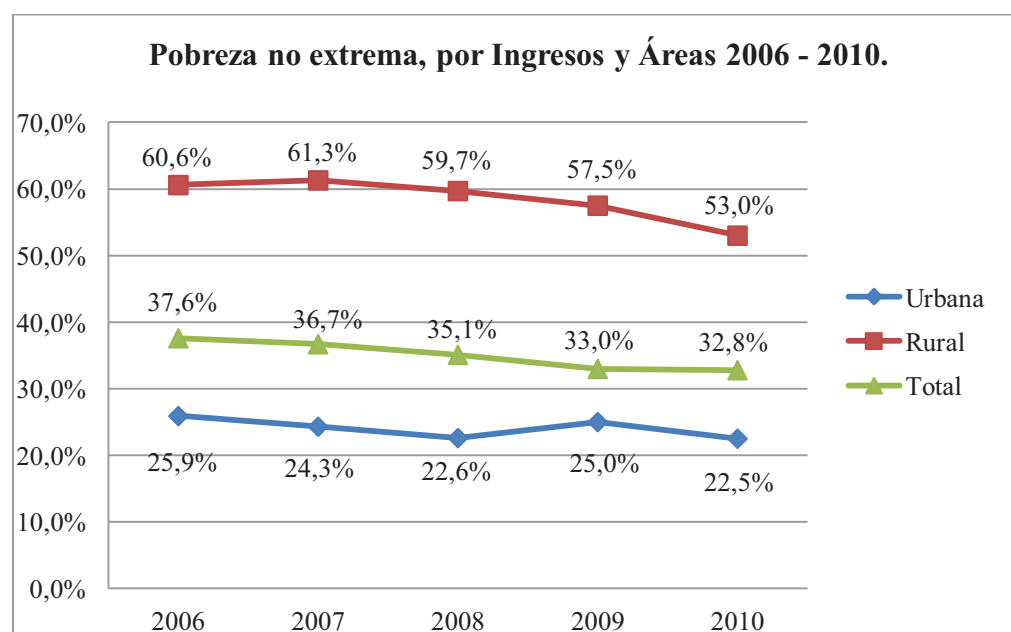


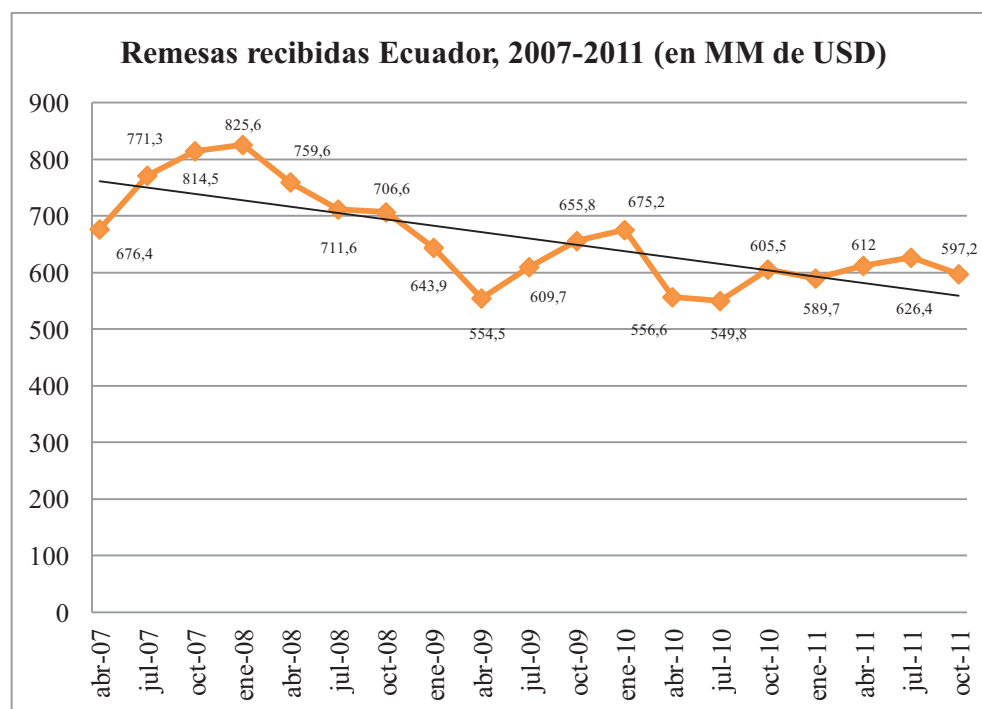
Gráfico 2.1.: Pobreza no extrema, por Ingresos y Áreas 2006 - 2010<sup>75</sup>.

<sup>73</sup> RAMÍREZ, R. (2008). *Igualmente pobres, desigualmente ricos*. Quito: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, p.129.

<sup>74</sup> INEC (2001). VI Censo de Población y Vivienda.

<sup>75</sup> MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL, INEC, (2011). [<http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/2011/05/Evoluci%C3%B3n-y-Situaci%C3%B3n-de-la-Pobreza-en-Ecuador-Dic-2010-pp.pdf>]. **Evolución y Situación de la Pobreza en Ecuador.**

El fenómeno migratorio es característico de la BPP el cual se popularizó en la última década, y de cierta manera, ha mejorado la situación económica de millones, no sólo en Ecuador, sino en muchos países en vías de desarrollo, a costa de la separación de familias y todos los problemas sociales que esto acarrea. Las remesas enviadas por emigrantes desde destinos como España, Italia o Estados Unidos, son un aporte muy importante al PIB nacional, aunque en los últimos años, el ingreso por remesas ha tendido a la baja, ocasionado principalmente por la crisis económica de los países destino de los emigrantes.



*Gráfico 2.2.: Remesas recibidas por Ecuador, 2007 - 2011<sup>76</sup>.*

Aún cuando las causas del crecimiento no hayan sido las ideales para el desarrollo y bienestar social<sup>77</sup>, el incremento y concentración del capital de las

<sup>76</sup> SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, (2011). [http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/ARTÍCULO%20financieros/Estudios%20Técnicos/2011/AT32\_2011.pdf]. **Remesas a Sistema Financiero a Septiembre de 2011.**



ciudades más grandes dieron paso a un proceso de mayor urbanización: Ecuador pasó de ser un país rural (71% en 1950) a un porcentaje de urbanización del 55% en 1990, 61% en 2001<sup>78</sup> y un 64% en 2010.

A fines del siglo XX, Quito creció y se extendió en direcciones norte, sur y hacia los valles. Las oportunidades laborales brindadas por la ciudad atrajeron, además de los usuales campesinos serranos, cada vez un mayor número de inmigrantes costeños<sup>79</sup>. Se justifica este fenómeno si se compara, por ejemplo, el porcentaje de pobreza por ingresos en Quito, un 10,5% en 2010 con el mismo indicador en Machala, el cual alcanzó el 22%, o el resto de la región costa, igual al 32,2%.

El progresivo aumento de asalariados en todos los estratos permitió la expansión del mercado consumidor, incrementando la demanda de bienes y servicios. La concentración urbana en ciudades como Quito y Guayaquil, ha facilitado a las empresas el acceso a más del 50% del mercado consumidor nacional<sup>80</sup>. Salarios más altos también permitieron que los habitantes de áreas rurales mejoraran sus condiciones de vida permitiéndoles acceso a servicios básicos, educación, vivienda, canasta familiar e incluso áreas y tiempo de esparcimiento; se logró cierto nivel de progreso general<sup>81</sup>.

---

<sup>77</sup> Otras variables, como el déficit en la Balanza de Pagos, dan paso a escasas opciones de creación de empleo en un sector dedicado a mercados externos, que bajo otras condiciones impulsarían el crecimiento económico y el desarrollo social digno. Es más, este déficit contribuye a “deteriorar las condiciones de vida de la población, pues genera desempleo, subempleo y reducción de los salarios reales” (Ramírez, 2008: 142).

<sup>78</sup> HURTADO, O. (2007). *Las Costumbres de los Ecuatorianos*. Quito: Planeta. p.194

<sup>79</sup> *Ibíd*em, p.201

<sup>80</sup> *Ibíd*em, p.208

<sup>81</sup> *Ibíd*em, p. 205.

### 2.1.2. Cifras y factores de desigualdad en Ecuador.

A pesar del mayor promedio de ingresos en el país en general, las brechas y percepción de desigualdad social se han incrementado con el pasar de los años. Esto se debe a que, principalmente, las crisis de toda índole (financieras, naturales, cambio de moneda, etcétera) así como el crecimiento económico, no impactan o han impactado en forma simétrica a todos los estratos de la población<sup>82</sup>.

Aún después del debilitamiento de la sociedad jerárquica, tan profunda e intensa durante la Colonia, primeros años de República e incluso bien avanzado el siglo XX, factores como el color de la piel o la ascendencia aún pesan en la diferenciación social, en pleno siglo XXI.

La desigualdad provocada por la jerarquización social impide que, entre otros grupos, la BPP tenga las mismas oportunidades que la población de ingresos superiores al momento de obtener empleo, fundar un negocio y educarse. Las clases sociales altas tienen los medios para costear servicios privados, y poco es lo que ellos hacen para detener el deterioro de los servicios públicos correspondientes<sup>83</sup>.

Un factor determinante en la desigualdad es el acceso a la educación. En 2008, una persona con nivel universitario ganó 77% y 56% más que uno que alcanzó

---

<sup>82</sup> Ramírez (2008) señala que entre 1990 y 2006, la participación en el ingreso del decil más rico de la población aumentó del 35,5% al 41,8%, mientras la participación en ingresos de los deciles inferiores, en el mejor de los casos se mantuvo, y en la mayoría, sobre todo en los deciles más pobres, disminuyó.

<sup>83</sup> HANDELSMAN, M. (2000). *Culture and costumes of Ecuador*. Westport, CT: Greenwood Press.

el nivel primario y secundario, respectivamente<sup>84</sup>. Entre 1990 y 2008, nada cambió el hecho que apenas dos de cada 10 ciudadanos pobres pudieran acceder a educación superior<sup>85</sup>. El área de residencia es también un actor clave de desigualdad salarial: un ciudadano promedio que reside y trabaja en las zonas rurales gana un 10,5% menos que un ciudadano promedio de la ciudad<sup>86</sup>.

La idiosincrasia social juega también un papel importante: costumbres como el palanqueo, el “compadrazgo”, el nepotismo y el amiguismo son aspectos de profunda desigualdad y discriminación social en Ecuador. Según Ramírez (2008) el palanqueo, es un mecanismo político-social que produce un impacto sustantivo sobre la desigualdad, y es uno de los factores que determina la brecha entre ricos y pobres, pues lo ricos tienen mayor capacidad para movilizar redes sociales y *contactos* influyentes a su favor. Hurtado (2007) apunta que las conexiones de amistad, de afinidad política y otras similares conllevan a que el ecuatoriano haga prevalecer sus relaciones personales sobre la ética y la institucionalidad.

También es necesario señalar a la raza, edad y género como factores en la desigualdad por ingresos. A 2010 y a nivel nacional, el 66% de indígenas eran pobres no indigentes, en comparación al 29% de mestizos o el 21,5% de blancos<sup>87</sup>; en cuanto a ocupación y género, el 5,5% de hombres pobres no indigentes estaban desempleados en 2010, mientras el porcentaje de mujeres en el mismo estrato dobla esta cifra, alcanzando el 11,2% de la PEA.

---

<sup>84</sup> RAMÍREZ, R. (2008). Óp. Cit. p. 173.

<sup>85</sup> Ibídem, p. 174.

<sup>86</sup> Ibídem, p.177.

<sup>87</sup> Para definir indígenas y no indígenas el análisis se apoya en la auto-identificación étnica del CPV de 2010.

### 2.1.3. Hogar e Ingreso en el Distrito Metropolitano de Quito.

En la *Tabla 2.1.*, se revisan cifras relacionadas al tamaño y características de los hogares BPP no indigentes y el nivel de desempleo y subempleo dentro de este segmento poblacional y se las compara con cifras a nivel nacional:

	Pobre no indigente	Total Nacional
<b>Características de los hogares</b>		
Tamaño del hogar (miembros)	4,6	3,9
Jefatura Femenina	25,1%	26,7%
Número promedio de ocupados en el hogar	1,5	1,7
<b>Perfil ocupacional</b>		
Desempleo	7,5%	5%
Subempleo	77%	56,8%

*Tabla 2.1.: Perfil de los hogares pobres no indigentes, 2010.*

Se aprecia que los hogares BPP tienen una cantidad de miembros superior al global nacional (4,6 miembros contra 3,9); aún así, la cantidad promedio de miembros con ingresos es ligeramente inferior (1,5 miembros ocupados versus 1,7). Una cifra a tomar en cuenta es el alto nivel de subempleo en el segmento poblacional, el cual alcanzó el 77% de la totalidad de la PEA del segmento.

En el extenso estudio realizado por René Ramírez sobre las condiciones de desigualdad y bienestar económico de Ecuador (2008) basadas en las cifras de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares Urbanos (ENIGHU) de 2004, el autor revela que la participación de consumo de los asalariados de la BPP, en su gran mayoría jornaleros, cuentapropistas y empleadas domésticas, tenían una participación de apenas el 13% del total nacional, dividida en un 2%,

10% y 1% para cada ocupación, respectivamente. En este grupo, los cuentapropistas contemplan el menor nivel de bienestar económico, debido a sus bajos salarios y el alto nivel de desigualdad dentro de su categoría de ocupación.

#### **2.1.4. Situación actual de Vivienda en el DMQ.**

Aún cuando, en promedio, la vivienda representa el 50% del total activos de la BPP, los sistemas de creación y acceso a vivienda en países en vías de desarrollo como Ecuador han estado, según Abhas K. Jha<sup>88</sup> (2007) “plagados de subsidios gubernamentales mal diseñados, pobremente enfocados e ineficientes, así como por desaciertos en los mercados de tierras, una informalidad abrumadora, el predominio de poderosos intereses individuales y una creciente población en barrios marginales”.

Crecimiento e Inversión: Las perspectivas globales de crecimiento en el sector de la construcción son alentadoras: en 2010, la venta de viviendas a nivel nacional superó en un 20% a 2009 alcanzando la cifra de 85.000 viviendas y en Quito se incrementó un 14% en el mismo período; en el cuarto trimestre de 2011, la industria de la construcción alcanzó un notable crecimiento del 31,75% en relación al mismo período en 2010.

Súmese a esto que, aún cuando en años pasados la oferta estaba enfocada en la clase media-alta y alta, para 2011 la oferta de viviendas populares creció hasta

---

<sup>88</sup> Abhas K. Jha es especialista principal en infraestructura en la Región de América Latina y el Caribe del Banco Mundial.

alcanzar el 70% del total de la oferta<sup>89</sup>. Existe entonces un mercado potencial de hogares que, aunque no cuentan con vivienda propia, estarían en posibilidad de adquirir una en el mediano plazo.

En cuanto a inversión pública, el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) junto a al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) han hecho esfuerzos conjuntos para permitir y facilitar programas de bonos inclusivos, socialmente solidarios, para adquisición y mejoramiento de vivienda, enfocados en la población de bajos recursos. En el período 2007 – 2012 ambas instituciones invirtieron un total de USD 1'022.581.493,93 para un total de 67.317 hogares beneficiados a nivel nacional (ver *Anexo I*).

Tenencia en la BPP: A nivel nacional, existen 103.994 hogares pertenecientes al segmento económico con ingresos entre \$1,25 y \$2,50 diarios per cápita que poseen vivienda propia, de los cuales 22.824 están asentados en el área rural (78% del total) y 81.170 están asentados en el área urbana (22% restante).

En el Distrito Metropolitano de Quito, existen un total de 24.901 hogares BPP con vivienda propia según se detalla en la *Tabla 6*, los cuales representan el 24% sobre el total nacional. De estos, 15.140 hogares residen en el área urbana, y los 9.760 restantes se encuentran asentados en la zona rural del distrito.

---

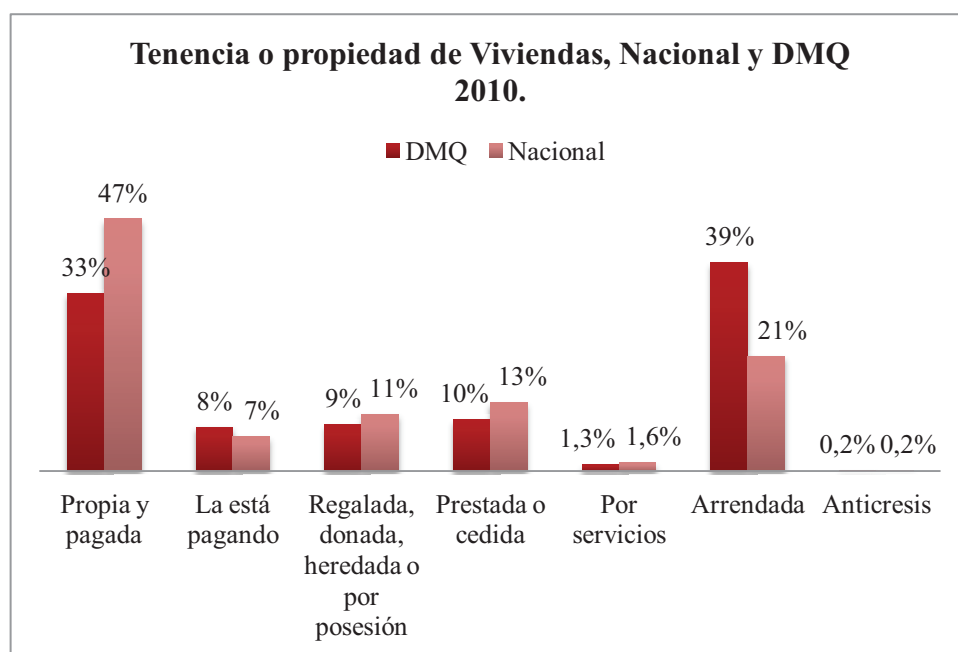
<sup>89</sup> Información obtenida en el portal de la Cámara de Construcción de Quito: <http://www.camaraconstruccionquito.ec/>

	Ingreso per cápita diario	Número de personas	Tenencia de la vivienda (Número de Hogares)		
			Propia y la está pagando	Propia y totalmente pagada	Total
<b>Total</b>	Inferior a USD 1,25	27.724	283	7.233	7.516
	Entre USD 1,25 - USD 2,50	101.192	1.207	23.693	<b>24.901</b>
	Superior a USD 2,50	902.439	20.955	231.086	252.041
	<b>Total</b>	<b>1.031.355</b>	<b>22.445</b>	<b>262.013</b>	<b>284.458</b>
<b>Urbana</b>	Inferior a USD 1,25	16.521	283	4.185	4.467
	Entre USD 1,25 - USD 2,50	55.699	315	14.825	<b>15.140</b>
	Superior a USD 2,50	739.902	16.470	191.106	207.576
	<b>Total</b>	<b>812.122</b>	<b>17.068</b>	<b>210.116</b>	<b>227.184</b>
<b>Rural</b>	Inferior a USD 1,25	11.203	-	3.048	3.048
	Entre USD 1,25 - USD 2,50	45.492	892	8.868	<b>9.760</b>
	Superior a USD 2,50	162.538	4.484	39.981	44.465
	<b>Total</b>	<b>219.233</b>	<b>5.377</b>	<b>51.897</b>	<b>57.274</b>

Tabla 2.2.: Población (con vivienda propia) y Número de hogares (que declaró ingresos), según ingresos per cápita mensuales y área, por tenencia de la vivienda (propia) - del Distrito Metropolitano de Quito<sup>90</sup>.

<sup>90</sup> FUENTE: Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU Diciembre 2011). Instituto Nacional de Estadística y Censos. Esta información fue analizada y tabulada por el INEC a petición del autor de este proyecto.

En el *Gráfico 2.3.*, se puede ver que el 38,76% de los quiteños vive en condiciones de arriendo, siendo ellos mayoría frente a los otros grupos. Sin embargo, si sumamos aquellos quienes tienen una vivienda propia y pagada, con aquellos que la están pagando y aquellos cuya vivienda es traspasada, se ve que el 50,07% de los hogares quiteños poseen vivienda propia.



*Gráfico 2.3.: Tenencia o propiedad de Viviendas, Nacional y DMQ 2010.*

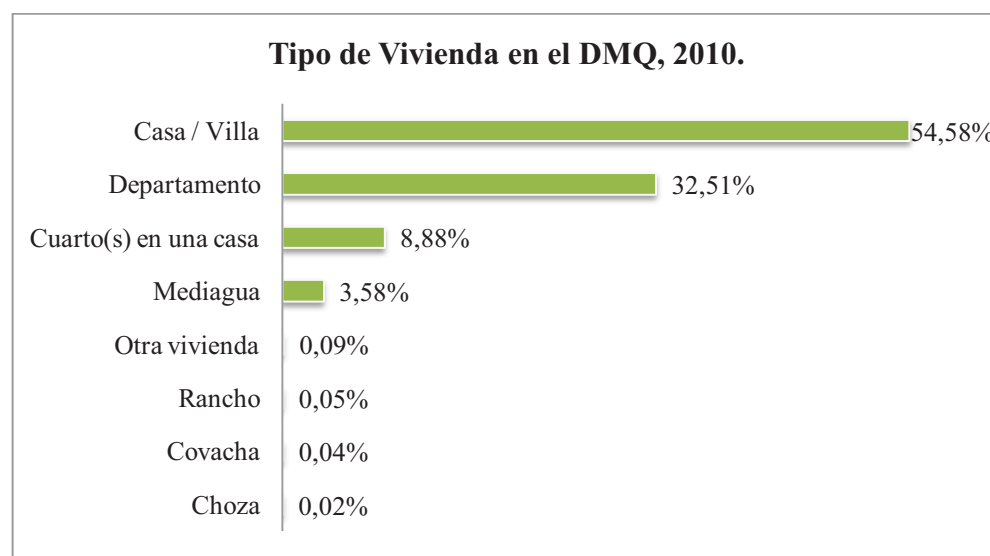
Condiciones: La Tabla 2.3. - arroja cifras sobre condiciones generales de bienestar en las viviendas del cantón. Los porcentajes revelan que la mayoría de hogares reside en circunstancias aceptables de habitabilidad, tanto en acceso a servicios básicos como en situación estructural de las viviendas. Sin embargo, existe un nivel relativamente alto de hacinamiento, el cual alcanza el 8,25% de viviendas con excedente en su capacidad de albergue.



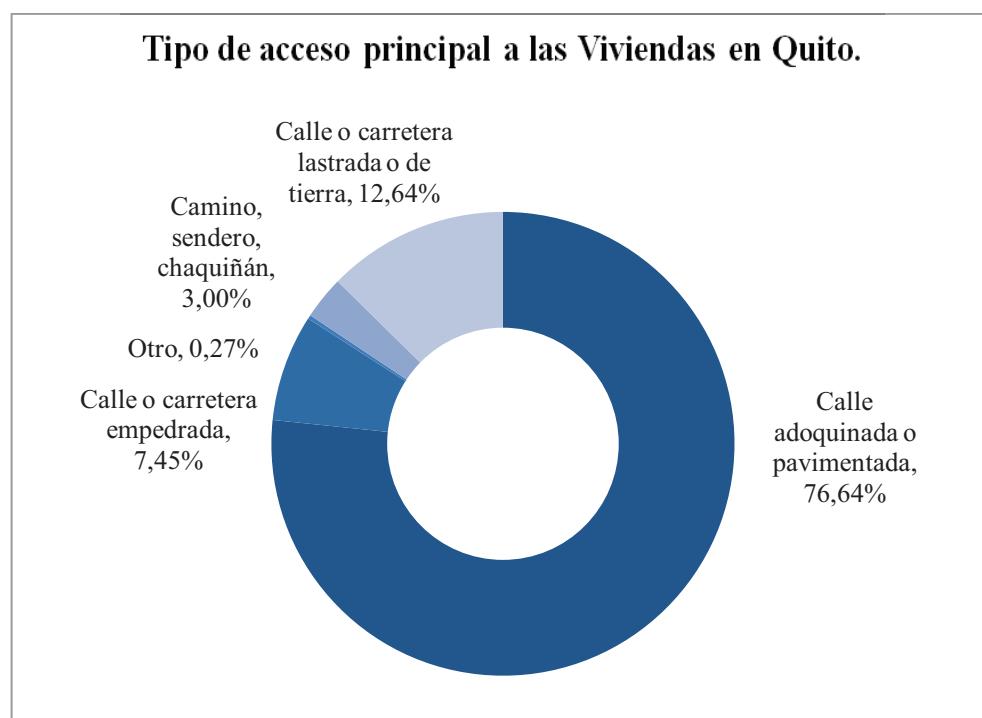
Indicador	Valor
Hogares hacinados	8,25%
Viviendas con acceso a agua por red pública dentro de la vivienda	82,51%
Viviendas con acceso a sistemas de eliminación de excretas	97,51%
Viviendas con acceso a red de alcantarillado	90,91%
Viviendas con piso adecuado	97,71%
Viviendas con pared adecuado	99,87%
Viviendas con techo adecuado	99,86%

*Tabla 2.3.: Condición de las Viviendas en el DM de Quito, 2010.*

Tipos: El Gráfico 2.4. – diferencia los porcentajes de tipo de vivienda en Quito. Es visible la predominancia numérica de casas y departamentos sobre los otros tipos de vivienda (el 80,1% del total), ubicados en su mayoría dentro del área urbana del Distrito Metropolitano de Quito. El *Gráfico 2.5.* – da evidencia que el acceso a las viviendas del DMQ, en su gran mayoría, es pavimentado o adoquinado:



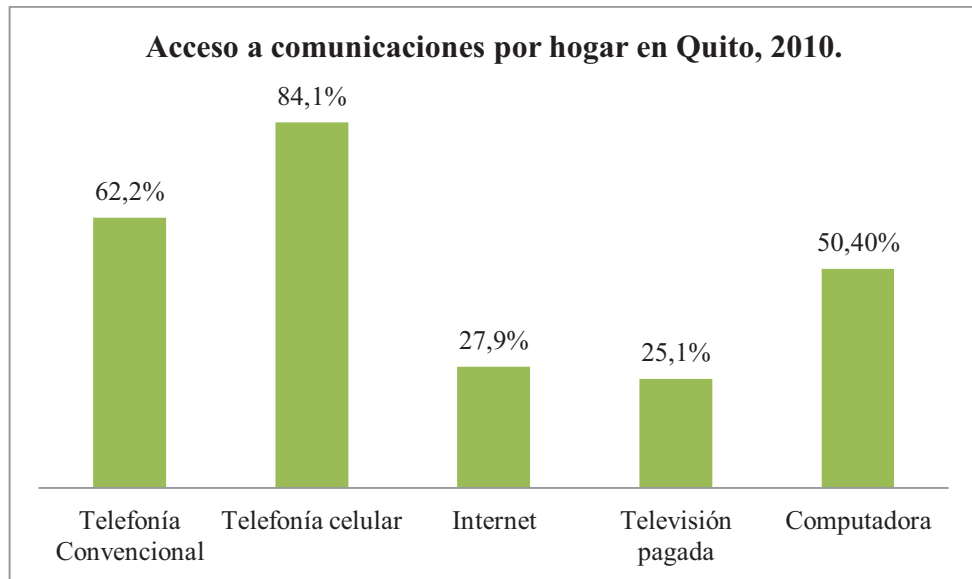
*Gráfico 2.4.: Tipo de Vivienda en el Distrito Metropolitano de Quito, 2010.*



*Gráfico 2.5.: Tipo de acceso principal a vivienda, DMQ, 2010.*

Acceso a Tecnología y comunicaciones: En la última década, el acceso a Internet telefonía celular revolucionó la forma de comunicarse de toda la población, especialmente para los pequeños agricultores, comerciantes informales, artesanos y proveedores de servicios<sup>91</sup>. En el cantón Quito, los porcentajes de accesibilidad a telecomunicaciones son, junto con Guayaquil, los más elevados del país (ver Gráfico 2.6.), siendo la telefonía celular el medio predominante ante los demás, representando:

<sup>91</sup> Cfr. HURTADO, O. (2007). Óp. Cit. p. 205.



*Gráfico 2.6.: Acceso a comunicaciones por hogar en Quito, 2010.*

## 2.2. RIESGO Y VULNERABILIDAD GEOGRÁFICA Y SOCIAL.

A continuación, un análisis de las condiciones de riesgo inherentes a la realidad ecuatoriana, tanto a nivel geográfico como social, desde una perspectiva de reconocimiento y evaluación del nivel de vulnerabilidad de la sociedad hacia estos factores de amenaza latente, así como la capacidad de respuesta del Estado y las comunidades afectadas.

En el aspecto geográfico se estudian los factores de riesgo y se revisa la estadística del daño social y estructural producido por los riesgos naturales de diversa índole en todo el territorio; mientras que en el aspecto de riesgo social, el estudio se concentra exclusivamente en el perjuicio ocasionado a hogares quiteños por la apropiación del bien ajeno (robo o hurto) en los últimos años.

### 2.2.1. Riesgo geográfico y geofísico en Ecuador.

Características Geofísicas: Ecuador, a pesar de ser un país pequeño (apenas 246.644,68 km<sup>2</sup> de extensión territorial) debido a su ubicación geográfica es poseedor de condiciones geofísicas únicas que determinan un paisaje y clima irregular y extremadamente diverso.

- Ecuador está ubicado en una zona de alta complejidad tectónica y alta actividad sísmica (entre las placas de Nazca y Sudamericana) lo cual conlleva riesgo de eventos tectónicos y volcánicos, motivo de terremotos, erupciones volcánicas y tsunamis, entre otros<sup>92</sup>.
- El país está ubicado en la llamada “Zona de Convergencia Intertropical”, donde corrientes de aire proveniente tanto del hemisferio norte como del hemisferio sur convergen<sup>93</sup>. Esto acarrea amenazas hidrometeorológicas (inundaciones, sequías, tormentas, heladas), de carácter relativamente recurrente y daño de diverso grado.
- La geografía accidentada del Ecuador propicia eventos de carácter geomorfológicos, tales como deslizamientos de tierra, erosión, etcétera.

Las características geofísicas de Ecuador son razón de una serie de amenazas a la población y causantes de fenómenos y eventos divididos en tres grupos: fenómenos geológicos, hidrometeorológicos y socio-naturales. El impacto de estos fenómenos naturales va desde la alteración de paisajes, efectos sobre la

---

<sup>92</sup>Cfr. FLACSO, MAE, PNUMA. (2008). [http://www.pnuma.org/deat1/pdf/Ecuador%20pdf/08.%20Capitulo%206.%20Desastres%20naturales.pdf]

**GEO Ecuador 2008.**

<sup>93</sup> Web de *NASA Earth Observatory*: [http://earthobservatory.nasa.gov/IOTD/view.php?id=703].

biósfera (muerte de vegetación y animales) y efectos sociales como enfermedades, perjuicio y detrimento económico y la pérdida (a veces total) de la infraestructura social, ya sea pública o privada.

Fenómenos geológicos: Aquellos ocasionados por los cinco sistemas tectónicos ecuatorianos, generadores de sismos y erupciones volcánicas, los cuales afectan a todo el territorio nacional, aunque los desastres volcánicos están asociados directamente con las provincias andinas de Imbabura, Pichincha, Cotopaxi y Tungurahua; y a gran parte de la región amazónica<sup>94</sup>.

Este tipo de eventos, aunque muy poco usuales en períodos de vida humanos (cada cincuenta años, aproximadamente) son y han sido de muy alto impacto a todo nivel. Un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (2008), advierte que el Ecuador sí posee capacidad y recursos razonables para cubrir eventos con un período de retorno definido de 50 y 100 años, mientras que, para eventos de aún mayor magnitud y tiempo de ocurrencia (500 años<sup>95</sup>) la capacidad de cobertura marcada por el IDD<sup>96</sup> es baja, por lo cual el Estado tendría que recurrir al endeudamiento y ayuda internacional en caso extremo.

Fenómenos Hidrometeorológicos: Ecuador es atravesado por diversas masas de aire, las cuales interactúan entre sí, modificando y controlando el clima. Esta interacción, sumada a factores geofísicos como la altitud, crea zonas lluviosas,

---

<sup>94</sup> Cfr. FLACSO, MAE, PNUMA. (2008). Óp. Cit. p.111.

<sup>95</sup> Esto no significa que estos eventos ocurran cada 100 o 500 años. Estos pueden ocurrir en cualquier momento, y su probabilidad de ocurrencia en un período de 10 años es del 10% y 2% respectivamente (BID, 2004).

<sup>96</sup> El Índice de Déficit por Desastre (IDD) está relacionado con la pérdida económica que un país podría sufrir al enfrentar un evento catastrófico y sus implicaciones en términos de los recursos que se requieren para atender la situación (BID, 2008). Los valores de IDD razonables oscilan entre 0 y 1.

secas, propensas a monzones, y propicia eventos naturales catastróficos tales como sequías, heladas, marejadas e inundaciones; estas últimas, son las de mayor recurrencia e impacto<sup>97</sup>. Citando un ejemplo, el fenómeno de *El Niño*, pertenece a esta categoría, ha causado grandes estragos sobre la población ecuatoriana, especialmente a los residentes del litoral ecuatoriano.

Tanto los fenómenos hidrometeorológicos como socio-naturales están estrechamente relacionados al índice IDL<sup>98</sup>. A 2008, El BID calificó a Ecuador con uno de los IDL más bajos de la región: siendo esto un factor positivo en términos de capacidad de respuesta a nivel estatal y municipal ante eventos de alcance local.

Fenómenos Socio-naturales: Aquellos provocados por la interacción de la actividad humana con el medioambiente. Claro ejemplo de este tipo de fenómenos son los deslizamientos de tierra y las inundaciones repentinas (flash floods) causadas por actividades como la deforestación y la minería. La irregular topografía ecuatoriana, sumada a estas actividades, generalmente realizadas con poca o nula evaluación de impacto ambiental e incipiente planificación, dan como resultado eventos catastróficos como deslizamientos que usualmente coinciden con el período invernal y afectan en igual grado a todas las regiones del Ecuador continental<sup>99</sup>.

El efecto de los fenómenos socio-naturales es aún mayor sobre la población pobre del Ecuador, pues sus posibilidades económicas los obligan a asentarse

---

<sup>97</sup> Cfr. FLACSO, MAE, PNUMA. (2008). Óp. Cit. p.112.

<sup>98</sup> Índice de Desastres Locales. El IDL mide la propensión del país a la recurrencia de desastres menores y su impacto local, tomando en cuenta el número de muertos, afectados y pérdidas materiales (BID, 2008).

<sup>99</sup> Cfr. FLACSO, MAE, PNUMA. (2008). Óp. Cit. p.114.

en zonas de deforestación y propensas a deslizamientos de tierra, aumentando aún más su vulnerabilidad.

En la *Tabla 8* se aprecia el grado de exposición del territorio ecuatoriano ante riesgos naturales categorizados desde aquellos de “Muy alto grado” hasta los de “Bajo grado” y los porcentajes de territorio expuestos:

Grado	Descripción	Extensión (km2)	Extensión (%)
Muy Alto	Zonas expuestas a muy altos riesgos por la combinación de eventos como deslizamientos y derrumbes, actividad volcánica, inundaciones provocadas por las lluvias el advenimiento del fenómeno del niño, taponamiento de drenajes y/o lahares.	4.851,52	1,97%
Alto	Zonas expuestas a altos riesgos por la combinación de eventos como deslizamientos y derrumbes, inundaciones provocadas por lluvias torrenciales, taponamiento de drenajes y/o lahares.	92.886,46	37,66%
Moderado	Zonas expuestas a riesgos moderados efectos como solifluxión, inundaciones provocadas por lluvias torrenciales, taponamientos de drenajes y/o lahares.	10.290,49	4,17%
Bajo	Zonas poco propensas a eventos naturales catastróficos.	138.616,21	56,20%
<b>Total</b>		<b>246.644,68</b>	<b>100,00%</b>

*Tabla 2.4.: Grado de exposición territorial ante riesgos naturales<sup>100</sup>.*

<sup>100</sup> Ibídem, p. 117.

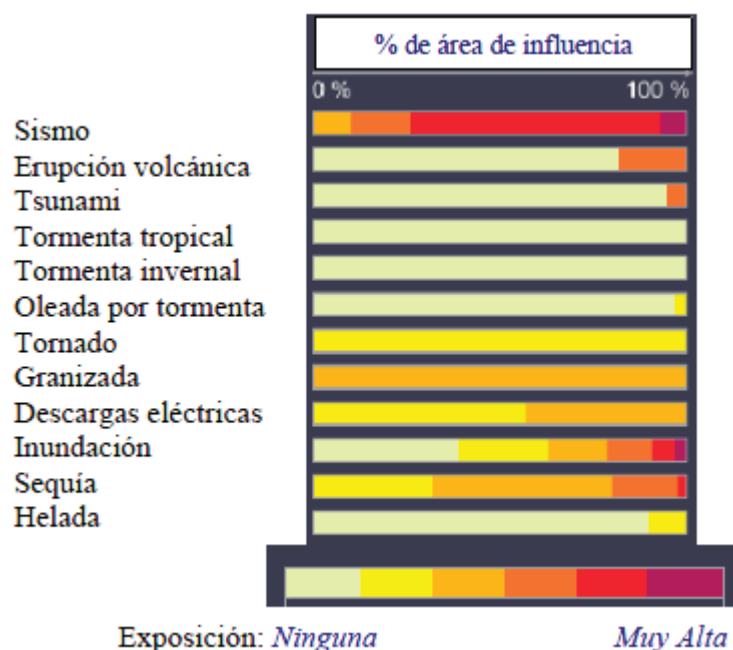


Gráfico 2.7.: Área de influencia según tipo de amenaza<sup>101</sup>.

El Gráfico 2.7 – ilustra los porcentajes de área del país bajo la influencia de diferentes tipos de amenaza o peligro por fenómenos naturales. Se aprecia que los eventos de mayor área de influencia en el país son: terremotos, sequías, granizadas y erupciones volcánicas, en ese orden. Estos eventos también son los que causarían mayores pérdidas económicas en caso de ocurrencia.

Se puede concluir entonces, que el riesgo de amenazas geofísicas al que Ecuador está expuesto es de variada índole, tanto en diversidad de eventos probables como la intensidad de los mismos. La capacidad de respuesta del Estado, aunque ha mejorado, aún es muy limitada ante eventos de gran magnitud.

<sup>101</sup> BID, CEPAL, IDEA, (2004).

[[http://www.acose.org/publicaciones/tecnicas/Indicadores\\_de\\_riesgo\\_y\\_gestion\\_del\\_riesgo\\_Desastres\\_Ecuador.pdf](http://www.acose.org/publicaciones/tecnicas/Indicadores_de_riesgo_y_gestion_del_riesgo_Desastres_Ecuador.pdf)]. **Indicadores para la Gestión de Riesgos Ecuador: Aplicación del Sistema de Indicadores, 1980-2000.**

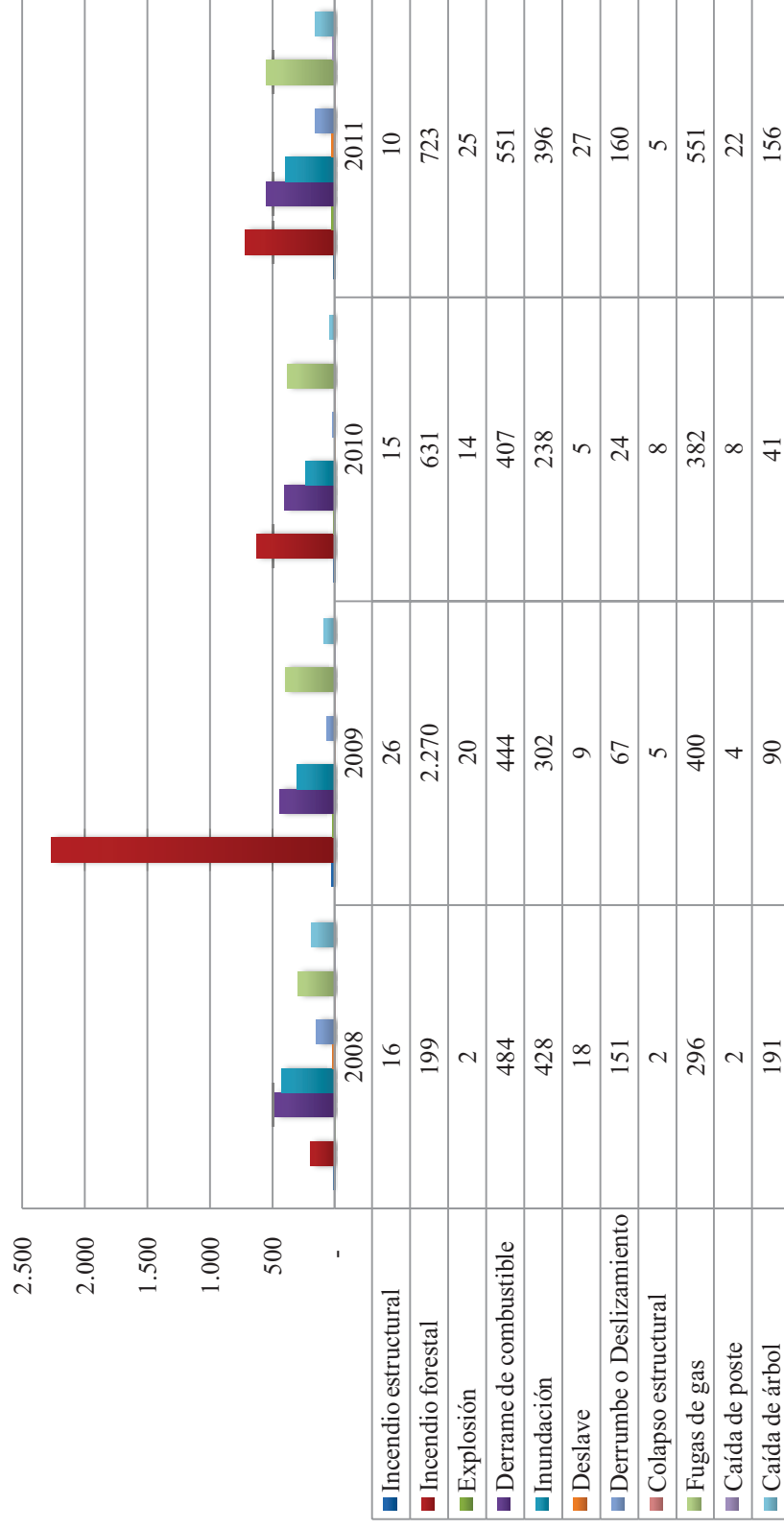


Dentro del área geográfica de estudio del proyecto, el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (CBDMQ) es la institución encargada de atender y socorrer casos de desastres y emergencias de diversa índole, especialmente fenómenos socio-naturales, ya que estos, a pesar de poseer un menor impacto natural y social por evento que los fenómenos hidrometeorológicos y geológicos, el daño que en conjunto ocasionan suele tener mayor relevancia e impacto que aquellos eventos siniestrosos que ocurren con menor frecuencia pero con mayor fuerza o magnitud.

La Tabla 2.5 – presenta cifras del número de ocurrencia de fenómenos siniestrosos que afectaron a personas y viviendas dentro del DMQ en el período 2008-2011 y fueron atendidos por el CBDMQ. Se evidencia que el fenómeno de mayor incidencia es el incendio forestal, el cual alcanzó una cifra notable de 2.270 eventos tan solo en 2009. El segundo en lista es el derrame de combustibles, causante de contaminación en depósitos de agua potable y potencial causa de incendios igualmente.

Las inundaciones, ocasionadas por lluvia principalmente, son también relativamente frecuentes en el DMQ. El Cuerpo de Bomberos atendió un promedio de 450 eventos anuales desde 2008. Las fugas de gas, caídas de árboles, deslaves y deslizamientos de tierra ocupan un lugar secundario dentro de la periodicidad de ocurrencia, lo cual no significa que no causen grave daño a viviendas y personas al momento del evento.

**Eventos socio-naturales y otros atendidos por el CBDMQ, 2008 -2012.**



*Tabla 2.5.: Eventos Socio-naturales y otros atendidos por el CBDMQ, 2008 -2012<sup>102</sup>.*

<sup>102</sup> Fuente: Departamento de Comunicación Social del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.

### 2.2.2. Inseguridad y Riesgo Social.

Un significativo porcentaje de la población de Ecuador no se siente segura. En 2011, CEDATOS<sup>103</sup> preguntó a ciudadanos de diversas ciudades *¿Qué tan seguro se siente usted?*; el 55% de entrevistados reportaron sentirse “Algo seguro”, el 36% “Nada seguro” y sólo el 9% reportó sentirse “Muy seguro”.

También se le preguntó a los entrevistados cuáles consideraban ser los mayores problemas de seguridad en sus distintas ciudades, donde: el 60% considera que el principal problema son los robos o asaltos, un 16% la venta de drogas, el 12% los robos a domicilios y un 8% la violencia contra personas.

Cuando CEDATOS le preguntó a la gente si alguna vez ellos o algún familiar habían sido víctimas de algún hecho delictivo, el 51% de personas reportaron haber sido víctimas de robo callejero, un 8% reportaron asaltos a su domicilio, y un 6% reportaron hechos de violencia física. El 34% restante reportaron no haber sido víctimas de delito.

A continuación se presentan cifras de denuncias<sup>104</sup> de actos de Robo y Hurto ante la Fiscalía General del Estado en domicilios de la ciudad de Quito, recogidas por el Observatorio Municipal de Seguridad Ciudadana (OMSC).

---

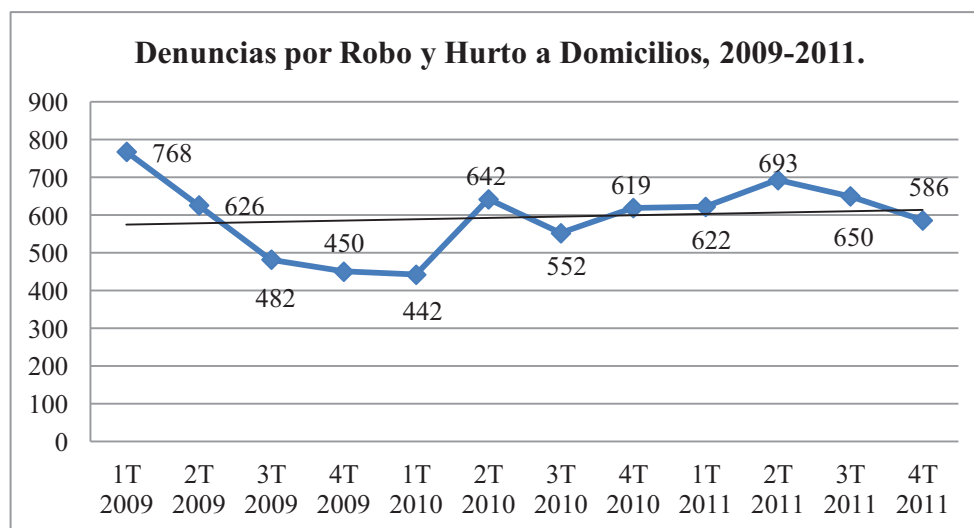
<sup>103</sup> La encuestadora CEDATOS es especialista en estudios de mercado y sondeos de opinión pública.

<sup>104</sup> Expertos estadounidenses estiman que, en Latinoamérica, la cantidad de denuncias representan entre el 35% y 45% de la cifra real de delitos cometidos, por lo que la cifra real de actos delictivos contra la comunidad es desconocida.

### Delitos contra domicilios en el Distrito Metropolitano de Quito.

Primero, se debe aclarar que, tanto en el hurto (donde no existe daño a la propiedad) como el robo (existe agresión a la propiedad, en detrimento, forcejeo o alteración a cerrojos y sistemas de acceso) no existe violencia por parte de los perpetradores hacia los residentes o presentes en el domicilio; por tanto, cifras de violencia u homicidio durante el evento no están incluidas, pues ambos delitos se realizan en ausencia de residentes.

En el *Gráfico 8* se visualiza la cantidad combinada de denuncias para ambos eventos en el período 2009 – 2011, con una ligera tendencia al alza. Vale que señalar que la cantidad de delitos de robo a propiedad es siempre superior a la de hurto.



*Gráfico 2.8.: Denuncias por robo y hurto a domicilios, Quito, 2009-2011*<sup>105</sup>.

<sup>105</sup> El Gráfico 7 ha sido elaborado en base a las cifras *mensuales* de denuncias incluidas tanto en el “Informe Estadístico Mensual sobre Delitos y Violencia dentro del Distrito Metropolitano de Quito, (Febrero 2012)” como el Informe Estadístico Mensual sobre Delitos y Violencia dentro del Distrito Metropolitano de Quito (Junio 2011)” de la OMSC. Las cifras en estos informes están sujetas a variaciones.

En 2010, los bienes objetivo<sup>106</sup> de los delincuentes fueron: enseres del hogar, joyas, dinero y laptops<sup>107</sup>.

Bienes	Hurto	Robo
Enseres	46%	71%
Joyas	23%	35%
Laptops	22%	25%
Dinero	32%	33%
Otros no especificados	26%	34%

*Tabla 2.6.: Objetos de preferencia en delitos de robo y hurto en Quito, 2010.*

También resalta la diferencia en la incidencia de robos por áreas y zona administrativa. Las zonas Centro - Norte y en general el área Urbana resulta más afectada por el robo y hurto a domicilios. Quitumbe (urbano) y Tumbaco (rural) fueron las Zonas menos afectadas en el período 2010.

	Administración	Robo	Hurto
<b>Urbana</b>	Norte	3,47	0,39
	Centro	2,92	0,22
	La Delicia	2,28	0,33
	Eloy Alfaro	2,04	0,25
	Quitumbe	1,79	-
<b>Rural</b>	Calderón	2,9	0,36
	Los Chillos	2	0,15
	Tumbaco	1,07	0,05
	Promedio General	<b>2,42</b>	0,24

*Tabla 2.7.: Robo y Hurto por cada mil domicilios, por Área y Zona Administrativa del DMQ en 2010.*

<sup>106</sup> La OMSC incluye en su estadística otros tipos de bienes, tales como vestimenta, celulares, electrónicos, etcétera, pero aquí se señalan aquellos que representan un mayor costo de capital para los afectados.

<sup>107</sup> Aunque dependiendo del tipo delito las preferencias del perpetrador varían. Por ejemplo, mientras en el 35% de denuncias de robo se reportó sustracción de joyería, tan sólo un 23% denuncias de hurto reportaron la sustracción de este tipo de bien. Obviamente, por evento son varios los tipos de bienes que se pueden sustraer.

## 2.3.MICROSEGUROS EN ECUADOR.

### 2.3.1. Panorama general.

Revisando cifras recientes, es simple darse cuenta que el mercado asegurador convencional ecuatoriano experimenta franca expansión. En el período de Enero a Diciembre de 2010, las primas netas recibidas por las compañías de seguros generales más las de vida alcanzaron un monto de \$ 1.106 millones, con un ritmo de crecimiento de 17% anual.

Durante el mismo período, sus activos y patrimonio incrementaron un 16%, y las utilidades aún más, en 29%. La mayoría de compañías que operan en el segmento de seguros generales también lo hacen en seguros de vida. En total se registran unas 40 compañías aseguradoras que compiten en el Ecuador<sup>108</sup>.

Aún cuando las cifras del sector asegurador puedan resultar impresionantes, aún cuando la clientela objetivo de los microseguros representa un significativo 28,6% de la población (INEC, 2011), y aún cuando el negocio de microseguros en países los países vecinos, Colombia y Perú, se encuentra en franca expansión<sup>109</sup>, este giro de negocios en Ecuador es incipiente.

---





<sup>108</sup> BRITO, V., CASTELLANOS, L., & ANDA, D., (2011). “**Ranking Gestión 2011**”. *Gestión*. Volumen 204, p. 34-36.

<sup>109</sup> A 2011, Colombia registró once compañías aseguradoras ofertantes de una interesante variedad de productos de microseguros, mientras que Perú registró nueve; en ambos países, no sólo existe oferta y demanda en expansión: tanto empresas como gobiernos, empresas microfinancieras y ONG's buscan caminos que faciliten el desarrollo, creación, regulación y comercialización de estos productos (Camargo & Montoya, 2011).

El negocio de microseguros en Ecuador apenas ha dado sus primeros pasos, y su avance ha sido lento; tan lento que en los últimos cinco años, cuando la idea de ofrecer seguros populares surgió entre distintos ofertantes de seguros y entidades públicas como la Alcaldía de Guayaquil, a Mayo de 2012 aún no existía una ley reguladora y supervisora específica para Microseguros. En la actualidad, son algunas las aseguradoras las cuales ofrecen productos de microseguros amparados y regulados en la Ley General de Seguros.

### **2.3.2. Ofertantes y productos de microseguros en Ecuador.**

La Tabla 2.8. presenta, de manera resumida, algunas aseguradoras que operan en territorio ecuatoriano y ofrecen productos de microseguros en distintos ramos, en su mayoría de Vida y No Vida (Muerte), ya sean estos individuales - colectivos o micro empresariales, en asociación o no con otras entidades públicas o privadas. No se encontró ningún producto de microseguro destinado a proteger Propiedad. La información fue obtenida en los portales web de cada una de las compañías o tomada de artículos de revistas y prensa escrita.

ASEGURADORA	DESCRIPCIÓN ASEGURADOR.	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS
	LONG LIFE SEGUROS <sup>110</sup> , ofrece productos de Vida y Asistencia Médica especializada en Seguros Populares y Solidarios (Microseguros).	-FAMILIA Médica -SIN CAMELLO: Renta por Desempleo -MUJER VITAL: Seguro de Cáncer -ANTI-TRAVESURAS: Seguro infantil.	-Productos sencillos dirigidos a la familia -Fácil comprensión, entendibles, primas mensuales -Sencillos trámites para el pago de los siniestros -Conectados a las necesidades del cliente y bajo costo -Canales de distribución y entrega apropiados.
 	EQUIVIDA es la empresa más grande en seguros de Vida de Ecuador. El programa de microseguros de RFR y EQUIVIDA <sup>111</sup> apoya a “instituciones miembros y a otras aliadas a proporcionar a sus clientes y/o socios bienestar y seguridad”.	MICROSEGURO DE VIDA Y DESGRAVAMEN.	-Productos técnicamente diseñados. -Proceso didáctico de capacitación. - Coberturas por muerte natural, muerte accidental, incapacidad total y permanente, gastos funerales y desgravamen para el crédito -Ningún tipo de exclusiones -Costos sumamente asequibles. -Redes de distribución masiva a través de alianzas.
	QBE Colonial es la empresa de Seguros generales más grande de Ecuador <sup>112</sup> . En 2009, incursiona en el mercado de microseguros con un producto para accidentes personales y muerte.	SEGURO personal.	-Cobertura ente cualquier tipo de accidentes. -Fácil adquisición a través de SERVIPAGOS y PAGOÁGIL. -Pólizas que van desde los USD 0,99 hasta los USD 2,99. - Duración de 30 días. - Dirigido a hogares.

<sup>110</sup> Referencia obtenida del portal de LONG LIFE SEGUROS el 20 de Mayo de 2012: [<http://www.lisseguros.com/>]

<sup>111</sup> En 2010 EQUIVIDA lideró el monto de primas netas recibidas, activos y utilidades en el Sector de seguros de Vida (BRITO, V., CASTELLANOS, L., & ANDA, D.; 2011) Web: [<http://www.equivida.com/>]. La Red Financiera Rural (RFR) está orientada a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población vulnerable del Ecuador.

<sup>112</sup> En 2010, QBE Colonial registró las mayores primas netas recibidas (USD 136MM), los mayores activos (USD 89MM), patrimonio (USD 29MM) y lideró utilidades en el sector (USD 4,9MM) (BRITO, V., CASTELLANOS, L., & ANDA, D.; 2011). Información obtenida el 21 de Mayo de 2012. Portal Web: [<http://www.qbe.com.ec/>].



ASEGURADORA	DESCRIPCIÓN ASEGURADOR.	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS
	Seguros ATLAS <sup>113</sup> ofrece seguros masivos enfocados en sectores vulnerables a través de alianzas con cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones, casas comerciales, mutualistas, bancos, etcétera.	-Seguro MUJER: Seguro de Vida dirigido a microempresarias que tienen crédito con cooperativas. - ESCUELA PROTEGIDA: Gastos escolares. -CANASTA SEGURA: Gastos de supermercado	-Productos diseñados para atender necesidades familiares a falta de sustento. -Los costos varían de acuerdo a las coberturas, desde los USD 0,15 hasta USD 2. -Los productos son ofrecidos a los clientes de las entidades aliadas <sup>114</sup> .
	PORVENIR <sup>115</sup> es una empresa ecuatoriana de seguros y reaseguros especializada en los ramos de Vehículos, Asistencia médica y Vida.	PÓLIZA GRUPAL DE VIDA Y NO VIDA. -SUPYME SEGURO: Cobertura para empresarios pequeños y medianos.	-Enfocado en agremiaciones de cultivadores, industriales, carpinteros, etcétera. -Cobertura que paga entre USD 1.000 y 3.000 por muerte del jefe de hogar por cualquier causa, por incapacidad total y permanente. -Pago de cuentas y servicios por desempleo y cobertura de costos funerarios.
	LATINA SALUD es parte del grupo LATINA SEGUROS <sup>116</sup> , con amplia cobertura y más de 100 años de experiencia en el mercado ecuatoriano.	MICROSEGURO PARA COBERTURA DE VIDA, SERVICIOS EXEQUIALES Y SALUD.	-Primas desde los USD 0,50 hasta USD 3,00 mensuales -Cobertura va desde los USD 500, en casos de atención médica hospitalaria, hasta USD 1.000 por muerte accidental. - Clientes colocados a través de cooperativas o financieras.

Tabla 2.8.: Ofertantes y productos de microseguros en Ecuador.

<sup>113</sup> Información obtenida el 26 de Mayo de 2012 en el Portal Web: [http://www.atlas.com.ec/].

<sup>114</sup> Cfr. VISTAZO, (2009). “Microseguros atraen a la población”. *Vistazo*. Volumen 1041, p. 10-11.

<sup>115</sup> Información recopilada el 26 de Mayo de 2012, del Portal Web de la aseguradora: [http://www.segurosforvenir.com/inicio.aspx].

<sup>116</sup> Información obtenida el 26 de Mayo de 2012 en el portal de LATINA SEGUROS: [http://www.latinaseguros.com.ec/] y LATINA SALUD: [http://www.latinasalud.com.ec/pages/principal.aspx].

### **2.3.3. Marco Legal de Microseguros en Ecuador.**

Como ya se mencionó en el punto 2.3.1., Ecuador no posee un marco regulatorio específico para Microseguros, y los productos ofrecidos actualmente en el mercado son regidos por la *Ley General de Seguros* y la *Legislación Sobre el Contrato de Seguro*. Ambas leyes pueden resultar no óptimas para suscitar un entorno regulatorio que a) promueva y facilite el desarrollo de un mercado de microseguros y b) provea técnicas apropiadas para proteger los intereses de los consumidores de microseguros y se ajuste a las necesidades de la BPP ecuatoriana.

El *Anexo 2* incluye los artículos y reglas tanto de la *Ley General de Seguros* como de la *Legislación Sobre el Contrato de Seguro*, publicados en la página de la Superintendencia de Bancos y Seguros (actualizado a Mayo de 2012) relevantes para el desarrollo de este proyecto de tesis y relacionados a: regulación de productos, conducta de mercado, protección al consumidor así como de supervisión y vigilancia de la actividad aseguradora y microaseguradora.

### **III. ESTUDIO DE MERCADO.**

El estudio de mercado tiene como objeto proveer la información necesaria y suficiente para determinar el grado potencial de demanda de los consumidores objetivo por un producto de microseguros diseñado según sus necesidades y posibilidades, para proteger su vivienda y contenido, e identificar las estrategias de mercado adecuadas para llegar a ellos.

Para cualquier empresa aseguradora que desee asumir el compromiso de comercializar un producto enfocado en el mercado BPP, el conocimiento de los factores de la demanda resultará determinante a la hora de diseñar la oferta y que ésta cumpla las exigencias de dicho mercado, apegándose a las regulaciones de Seguros supervisadas y controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador.

La decisión de comercializar un seguro popular para vivienda significará para cualquier empresa aseguradora que opere en Ecuador, la incursión en un nuevo y relativamente desconocido mercado, al cual han tenido relegado de su actividad comercial. Este estudio de mercado debe proporcionar una idea sólida de los requerimientos en seguros de la población pobre no indigente del cantón Quito y servir como una plataforma útil para posibles futuros proyectos de escala nacional.

#### **3.1.OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO.**

1. Determinar el grado de apertura (demanda potencial) de la BPP a un producto multiamparo de microseguros para vivienda.

2. Proveer una base primaria de información para establecer las características, elementos y parámetros de la póliza de vivienda, específicas para el mercado BPP, para su posterior desarrollo:
  - Tasa, precio o prima.
  - Coberturas y exclusiones.
  - Estructura.
3. Reconocer los canales de distribución y promoción/comunicación adecuados para llegar eficientemente a los consumidores potenciales. Determinar aspectos importantes tales como:
  - Canales de Venta.
  - Canales de Recaudo.

### 3.2.DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

#### 3.2.1. Metodología.

Al tratarse de una tesis enfocada al estudio del comportamiento de una muestra poblacional, se requieren teoremas que deben ser metodológicamente aplicados a la recopilación y análisis de los datos recolectados. Entonces, la investigación de campo en proceso será de carácter tanto exploratorio como analítico. De sentido exploratorio, ya que la información real y actualizada respecto a las necesidades de aseguramiento de la BPP en Ecuador, es escasa.

El primer paso de la investigación de campo será entrevistar a un líder de opinión en el mercado de microseguros en Ecuador, quien cuente con experiencia en el sector o trabaje directamente con el mercado BPP en áreas relacionadas a las microfinanzas (cooperativas de ahorro y crédito, por ejemplo).

Segundo, se definirá una muestra probabilística representativa de la población. Al tratarse de una elevada cantidad de unidades estadísticas (24.901 hogares BPP en el Distrito Metropolitano de Quito), esta muestra enmarcará un número significativo de unidades de estudio dentro de las características poblacionales previamente especificadas. Así, los resultados de la muestra dejarán un margen tolerable de error.

Una vez obtenido el tamaño de la muestra, se procederá la elaboración y posterior aplicación de un formulario-encuesta a jefes de hogar BPP. Para lograr resultados fiables, se elaborará un cuestionario tan sencillo y efectivo como sea posible, el cual recopile las necesidades de información del proyecto.

Con el afán de obtener estadística y bases de datos de potenciales clientes, resulta importante acudir a la organización que trabaja directamente con el mercado objetivo y sus viviendas: el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI); la información obtenida en el MIDUVI resulta sumamente valiosa para los fines del proyecto.

Una vez recogida la información estadística necesaria, se procederá a revisarla y analizarla ya sea de manera cualitativa o cuantitativa. Dicha información será presentada de manera escrita, gráfica, tabulada o diagramada, según las necesidades lo exijan. Debido a que se presentará una importante cantidad de datos estadísticos, herramientas informáticas tales como hojas de cálculo de Microsoft Excel, programas de procesamiento descriptivo tales como IBM SPSS u otros serán de inmensa ayuda para alcanzar los objetivos de la investigación de campo.

Finalmente, la información consolidada será presentada en forma de conclusiones y recomendaciones del presente capítulo. Estas serán de vital importancia para el desarrollo posterior del producto y el diseño de las estrategias de mercado.

### 3.2.2. Características de la población de estudio.

Aunque las características de la población ecuatoriana ya fueron revisadas en el Capítulo 2: *Análisis Sistémico*, en la *Tabla 12* se resumen las cifras específicas para el estudio de campo de la BPP del Distrito Metropolitano de Quito.

	Total	Urbana	Rural
Hogares objetivo con vivienda propia.	24.901	15.140	9.760
Promedio miembros por hogar	4,1	3,7	4,7
Subempleo	77%	N/A	N/A
Jefatura Femenina <sup>117</sup>	25,1%	N/A	N/A

*Tabla 3.1.: Características población BPP no indigente, DMQ.*

<sup>117</sup> Tanto el porcentaje de Subempleo como el de Jefatura femenina representan el promedio nacional a 2010.

### 3.2.3. Tamaño de la muestra.

Para efectos de lograr un muestreo apropiado y eficiente, se han establecido los siguientes criterios estadísticos:

- La población total  $N$  (mercado objetivo) es de carácter finito, igual a 24.901 unidades.
- El nivel de confianza establecido es del 95% a dos colas ( $z= 1,96$ ).
- La proporción muestral  $p$  (hogares que poseen pólizas de seguro popular para propiedad) es desconocida ( $p= 0,5$ ).
- La diferencia máxima de error (error muestral) entre la proporción muestral  $p$  observada y la proporción poblacional  $P$  es del 5%.
- Del total de unidades estadísticas objetivo, el 61% residen en el área urbana y el 39% restante residen en el área rural.

Datos		
Población	N	24.901
Intervalo de confianza	IC	95%
Proporción muestral	P	0,50
Proporción muestral (1 - p)	q	0,50
Margen de error	e	0,05
Valor crítico (a dos colas)	z	1,96

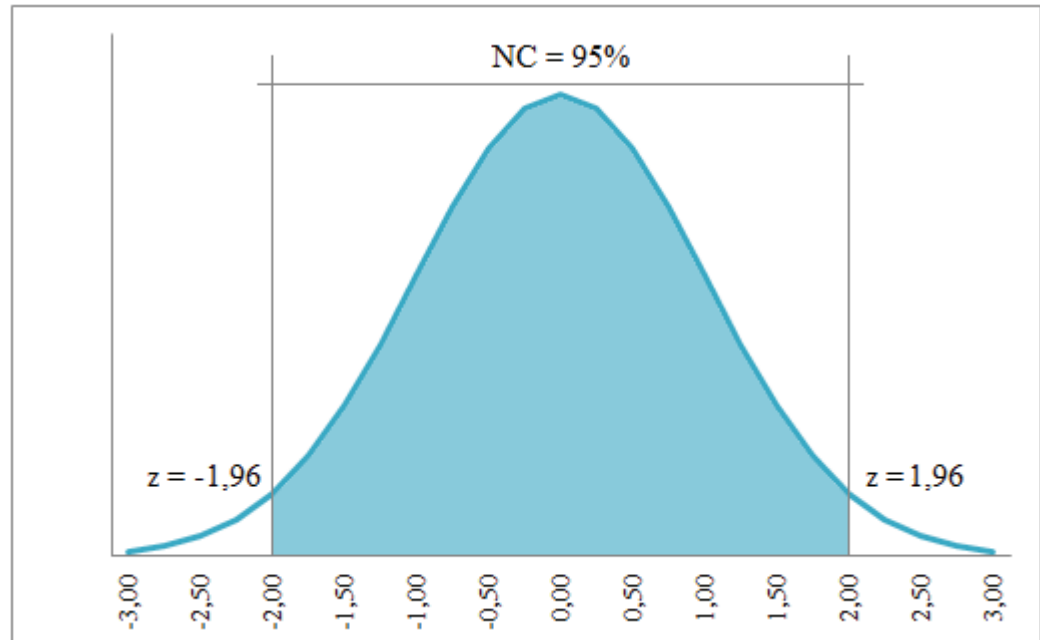
*Tabla 3.2.: Tabla resumen parámetros estadísticos de la muestra.*

Se aplica entonces la fórmula de muestreo para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Npq(z)^2}{pq(z)^2 + (N - 1)e^2}$$

Reemplazando valores:

$$n = \frac{24.901 * 0,5 * 0,5 * 1,96^2}{0,5 * 0,5 * 1,96^2 + (24.901 - 1) * 0,05^2}$$



*Gráfico 3.1.: Campana de Gauss de la muestra, nivel de confianza del 95%.*

Para obtener un 95% de confianza de que el porcentaje muestral está dentro de los cinco puntos porcentuales de la cantidad total de todos los hogares, se debe seleccionar al azar y encuestar un total de **n = 378 unidades estadísticas** divididos de la siguiente manera: **230 unidades en el área Urbana;** y **148 unidades en el área Rural.**

#### 3.2.4. Delimitación Geográfica.

El proceso de encuesta debe ser realizado abarcando las ocho administraciones zonales en las que el Distrito Metropolitano de Quito está dividido:



Las cinco Administraciones Zonales del área urbana son:

1. Administración Quitumbe.
2. Administración Sur Eloy Alfaro.
3. Administración Centro Manuelita Sáenz.
4. Administración Norte Eugenio Espejo.
5. Administración equinoccial La Delicia.

Y las tres Administraciones Zonales del área rural son:

1. Administración Calderón.
2. Administración Los Chillos.
3. Administración Tumbaco.



Gráfico 3.2.: Administraciones Zonales del Distrito Metropolitano de Quito<sup>118</sup>.

<sup>118</sup>Fuente: Wikimedia, *Administraciones Zonales DM Quito.png*:  
[[http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Administraciones\\_Zonales\\_DM\\_Quito.png?uselang=es](http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Administraciones_Zonales_DM_Quito.png?uselang=es)].

### 3.2.5. Lineamientos y diseño del formulario Encuesta.

Cada pregunta del modelo de encuesta presentado a continuación posee un fin y objetivo específico y definido, y están delineadas de acuerdo a los objetivos del estudio de mercado. Las preguntas han sido diseñadas para obtener toda aquella información inexistente en fuentes estadísticas y bibliográficas; y redactadas en un lenguaje comprensible y sencillo, enfocado en potenciales clientes BPP que cumplan con una de las siguientes características:

- Hogares con ingresos entre USD 1,25 y USD 2,50 por individuo al día y con vivienda propia;
- Hogares con un nivel de ingreso superior a USD 2,50 per cápita y vivienda propia, construcciones de segunda categoría<sup>119</sup> o inferior, cuyo valor no supere los USD 15.000,00 incluido terreno, materia prima, mano de obra y otros costos de construcción (indirectos e interés por financiación a largo plazo, por ejemplo).
- Beneficiarios de bonos para vivienda otorgados por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) para construcciones de un valor no mayor a USD 15.000,00<sup>120</sup>.
- Hogares BPP sin vivienda propia pero con perspectivas reales de construir o adquirir una en un período no mayor a cinco años.

<sup>119</sup> El Gobierno de la Provincia de Pichincha, considera como “vivienda o construcción de segunda categoría” aquella entre los 36 - 60 metros cuadrados de construcción, normalmente ubicada en sectores urbano-marginales o rurales del DMQ, y entregada nueva al beneficiario sin acabados ni mobiliario.

<sup>120</sup> Aunque la política del MIDUVI es otorgar crédito para viviendas de un valor máximo de \$20.000,00 el estudio preliminar de este proyecto determinará cuán factible es crear un producto que proteja viviendas de este valor.

Paso 1:

**Pregunta oral #1:** ¿Es usted quien toma las decisiones importantes en su hogar?

Sí\_\_ Ambos\_\_ Cónyuge\_\_

**Pregunta oral #2:** ¿Su vivienda es propia? Sí\_\_ No\_\_

**Pregunta oral #3:** ¿Planea comprar o comenzar a construir dentro de los próximos 5 años?

El primer grupo de preguntas orales determinan si la persona es idónea para aplicar el resto del cuestionario. La pregunta oral #1 define si la persona es cabeza de hogar; en caso de no serlo, el encuestador detiene el proceso. La pregunta oral #2 está encaminado a conocer si el individuo cabeza de hogar posee vivienda propia; en caso de tenerla se omite la pregunta oral #3, la cual comprueba si existe un deseo real por parte del individuo por construir o adquirir vivienda propia en un plazo no mayor a los cinco años. Si la respuesta es negativa, la encuesta termina y el individuo es descartado del proceso de recopilación de datos.

Paso 2:

Hombre\_\_ Mujer\_\_

Edad: \_\_ años

Sector dónde vive: \_\_ Urbano\_\_ Rural\_\_

¿Cuántas personas **habitan** en su vivienda? \_\_

¿Cuál es el ingreso **mensual total** (aprox.) de su hogar? \_\_

¿Cuántos años tiene su vivienda? \_\_

¿Valor estimado de su vivienda? \$5.000      \$8.000      \$10.000      \$12.000  
\$15.000 No sabe

El segundo grupo de preguntas está destinado a obtener información personal, familiar, demográfica, ingresos y de vivienda del individuo (en caso de tenerla), apegándose al principio de anonimato del proceso encuesta.

Paso 3:

Un seguro es un contrato que protege nuestra propiedad. El seguro repone el valor del daño ocurrido ante un evento no deseado. Nuestra vivienda es junto a nuestras vidas, el bien más preciado que poseemos. Protegerla, es proteger nuestro bienestar y futuro.

El tercer paso es hacer al encuestado una pequeña introducción a los seguros de vivienda para aclarar el objetivo de la encuesta, concientizar al individuo sobre las características del producto y optimizar el resto del proceso.

Paso 4:

Consta de seis preguntas destinadas a obtener información de mercado.

A. ¿Está su vivienda asegurada ante robo o daños estructurales graves (terremotos, deslaves incendios, etcétera)?

Sí\_\_ No\_\_ NA\_\_

La pregunta A determina el porcentaje de viviendas aseguradas en la BPP. La respuesta será NA (No Aplica) si el encuestado carece de vivienda propia.

B. ¿Si su capacidad económica se lo permite, estaría usted dispuesto a asegurar su vivienda ante daños catastróficos graves por los siguientes valores?

Valor Vivienda		Pago Mensual			
\$	5.000	\$	1,21	SÍ	NO
\$	8.000	\$	1,93	SÍ	NO
\$	10.000	\$	2,42	SÍ	NO
\$	12.000	\$	2,90	SÍ	NO
\$	15.000	\$	3,63	SÍ	NO

Si la respuesta es **NO**, ¿por qué?

1. Costo.
2. No lo necesito, mi vivienda no necesita ser protegida por un seguro.
3. Si pierdo mi vivienda, puedo construir una nueva con facilidad.

La pregunta B está destinada a determinar la demanda potencial del seguro de vivienda en base al valor relativo de esta proporcionado por el encuestado. En caso que la respuesta por parte de la persona sea negativa, se requiere determinar el motivo.

C. ¿Pagaría un valor adicional de \$2 mensuales por una cobertura de \$2.000 en caso de pérdida de pertenencias personales o familiares?

Sí\_\_\_ No\_\_\_

Si la respuesta es **No**, ¿por qué?

1. Alto costo.
2. No lo necesito.
3. Podría reponer lo perdido con facilidad.

La pregunta C se aplica sólo en caso que el asegurado haya respondido la pregunta B afirmativamente. El objeto de esta pregunta es determinar el grado de apertura de la muestra para contratar el seguro de Robo adicional al seguro de Vivienda.

- D. ¿A cuál de los siguientes eventos considera usted su vivienda actual se encuentra más expuesta?
1. Incendio.
  2. Robo.
  3. Deslave.
  4. Caída de árboles.
  5. Inundación por lluvia.
  6. Accidente automovilístico.
  - NR\_\_

La pregunta D busca determinar la percepción de riesgo de la muestra encuesta, frente a posibles situaciones siniestrosas en sus viviendas, y así poder determinar las coberturas estrella de la póliza.

- E. ¿Dónde se entera usted de la existencia de productos y servicios para su vivienda?
1. TV/Radio/Prensa.
  2. En Bancos.
  3. En Cooperativas.
  4. En Puntos pago (SERVIPAGOS, PAGOÁGIL).
  5. En Tienda o Banco del Barrio.
  6. Tiendas de muebles o electrodomésticos.
  7. NR\_\_

La meta de la pregunta E es determinar los medios y/o lugares de promoción y publicidad más apropiados para alcanzar los objetivos de entrada al mercado del producto.

- F. ¿Dónde paga sus planillas (agua, luz teléfono) y demás deudas?
1. En la empresa de agua/luz/teléfono.
  2. Puntos pago (SERVIPAGOS, PAGOÁGIL).
  3. Débito de cuenta bancaria.
  4. Débito o pago en cooperativa.
  5. Pago en asociaciones o sindicatos.
  6. Bancos del Barrio.
- NR\_\_

La pregunta F, cierra el cuestionario y su objetivo es determinar uno o varios canales de venta pasiva y recaudo adecuado y accesible para la población BPP.

El formato Encuesta, tal como se ha aplicado en el trabajo de campo, es presentado como *Anexo 3: Formato Encuesta de Seguros de Vivienda*.

### **3.2.6. Período de tiempo.**

Las encuestas se realizaron entre el cinco de Julio y el cinco de Septiembre de 2012, según las disposiciones y lineamientos planificados por el autor del presente proyecto.

### **3.2.7. Resultados y Conclusiones de la Encuesta.**

Para una presentación coherente de resultados, se han implementado los siguientes criterios:

1. Se ha encuestado a un total de 378 individuos cabeza de hogar, 230 del área urbana y 148 del área rural.

2. Preguntas relacionadas a la situación de vivienda de todos aquellos individuos quienes no poseen propia, se han marcado como *No Aplica* (NA).

Por género, se encuestó al siguiente porcentaje de individuos:

Sexo	Urbano	Rural
Masculino	49%	54%
Femenino	51%	46%

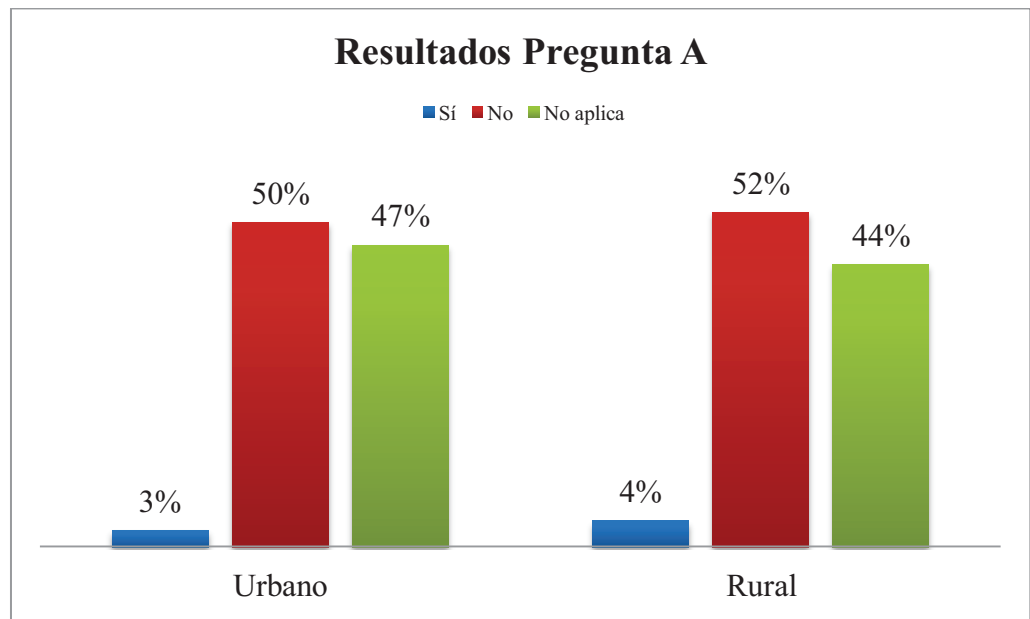
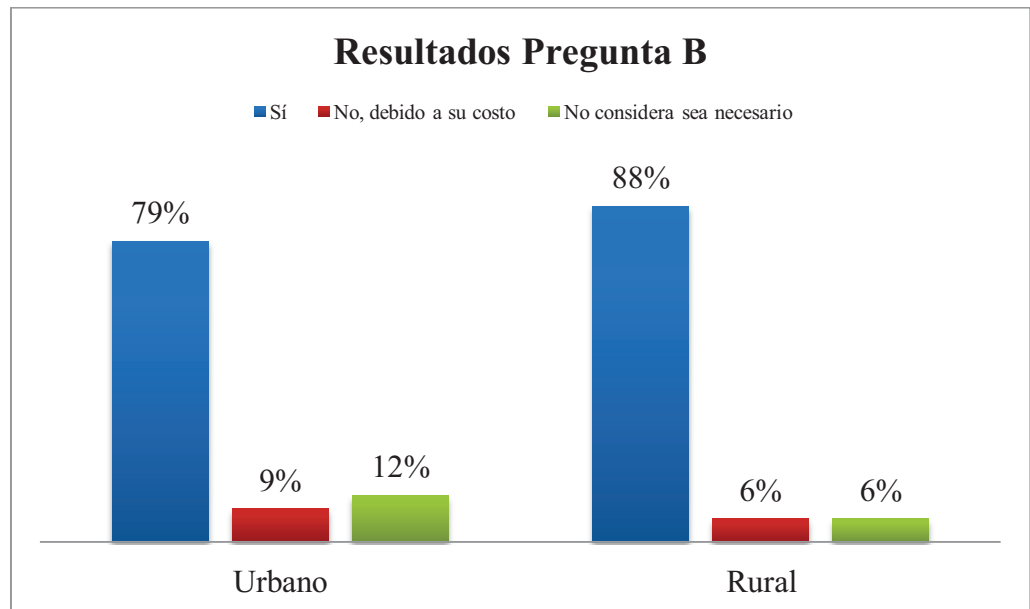
*Tabla 3.3.: Porcentajes individuos encuestados según género.*

En cuanto a su información demográfica, ingresos y de tenencia de vivienda, los resultados son:

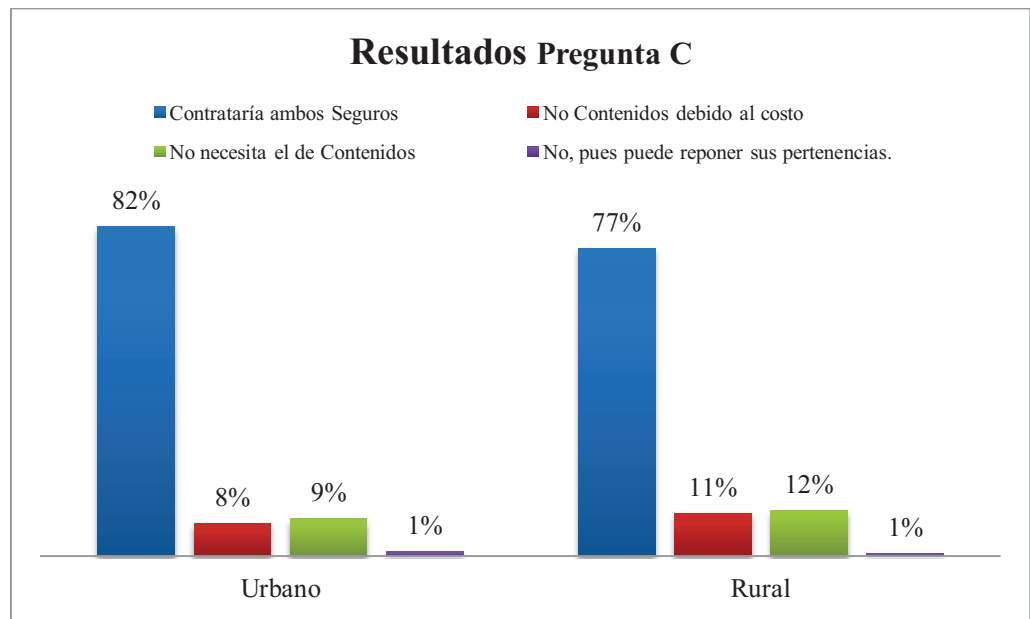
Información personal	Urbano	Rural
Edad Promedio	42	40
Promedio residentes por vivienda	4,6	4,8
Ingreso Mensual Medio (USD)	395	401
Ingreso per cápita diario (USD)	2,87	2,84
Tiene vivienda propia	52%	56%
Planea adquirir vivienda en los próximos 5 años	48%	44%

*Tabla 3.4.: Características demográficas - Tenencia de vivienda de la muestra.*



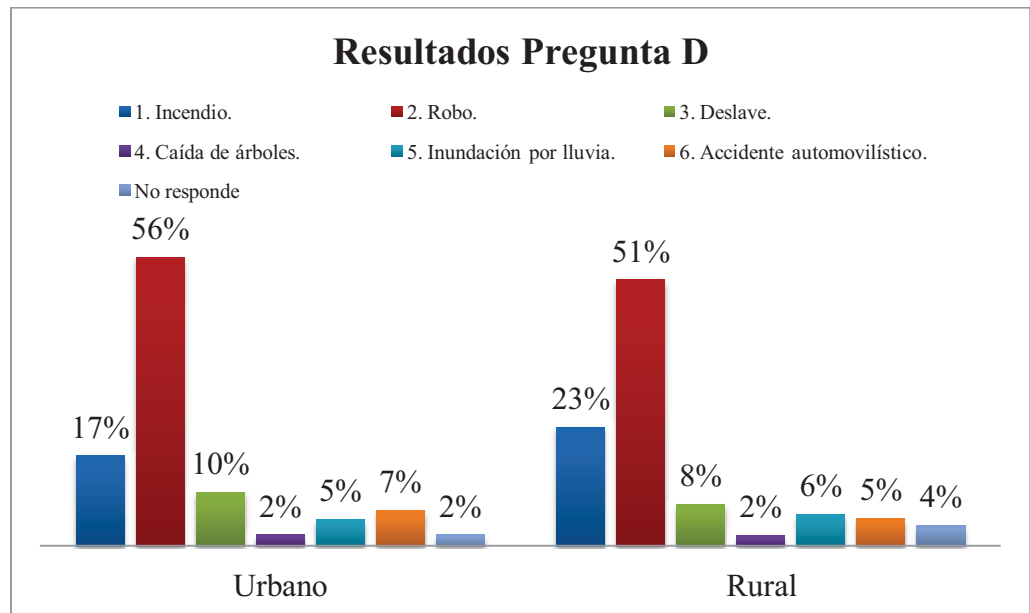
**Pregunta A:** Porcentaje de viviendas BPP aseguradas.*Gráfico 3.3.: Resultados Pregunta A.***Pregunta B:** Demanda potencial del Seguro de Vivienda.*Gráfico 3.4.: Resultados Pregunta B.*

**Pregunta C: Demanda potencial del Seguro Adicional de Contenidos.**

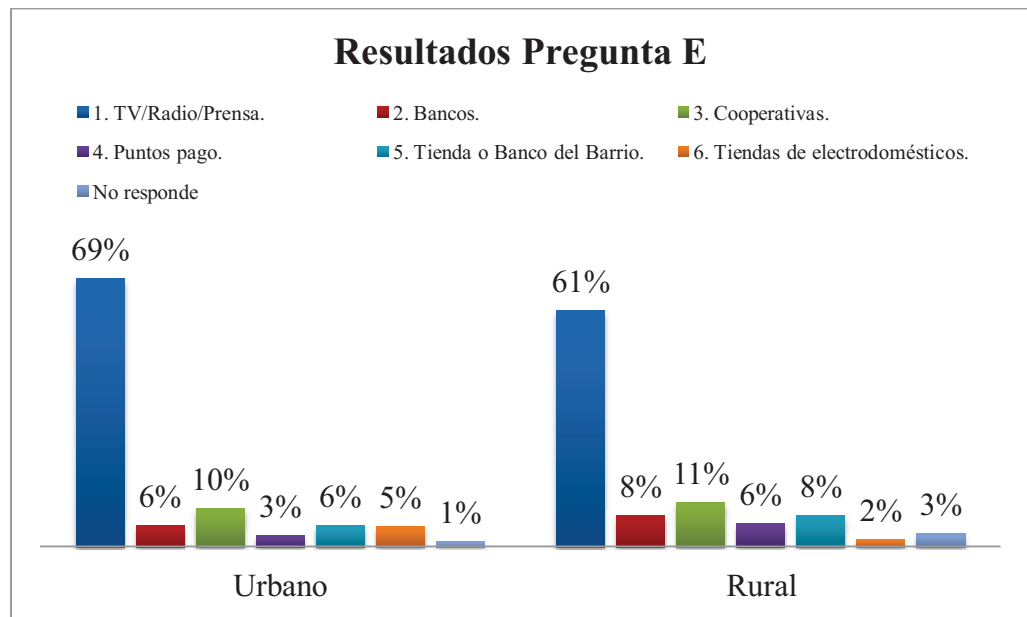
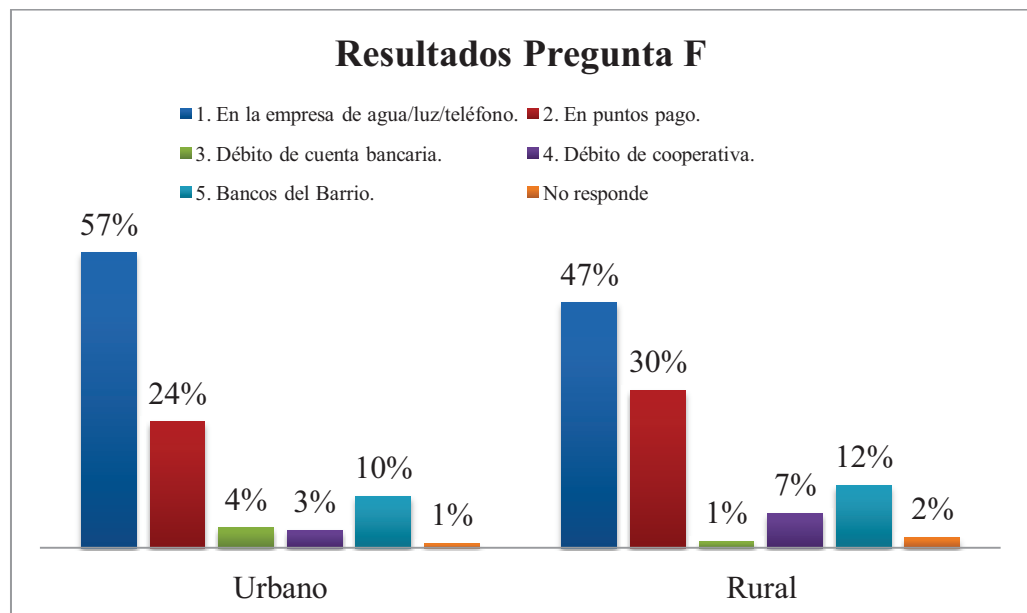


*Gráfico 3.5.: Resultados Pregunta C.*

**Pregunta D: Percepción de Riesgo – Cobertura(s) estrella.**



*Gráfico 3.6.: Resultados Pregunta D.*

**Pregunta E: Canal de Comunicación y Publicitario.***Gráfico 3.7.: Resultados Pregunta E.***Pregunta F: Canal Transaccional - Venta y Recaudo.***Gráfico 3.8.: Resultados Pregunta F.*

### 3.3.CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO.

En base a los resultados e información obtenidos en el proceso encuesta, se concluye lo siguiente:

1. Existen similitudes porcentuales significativas a nivel demográfico entre la población BPP del área urbana y la del área rural. Por ejemplo, el promedio de ingresos mensual por hogar encuestado en el área urbana es de USD 395 mientras que en el área rural es de USD 401. Según el promedio muestral, en el área urbana existen 4,6 habitantes por vivienda y en el área rural 4,8. La tenencia de vivienda en el área urbana es del 52% y en el área rural un significativo 56%.
2. El porcentaje de viviendas aseguradas en la BPP es bajo: únicamente el 4% de los encuestados de la zona rural reportaron haber contratado una póliza de Seguro para su vivienda, mientras que en el área urbana este porcentaje alcanza el 3% del total de la muestra.
3. Las perspectivas de demanda para el Seguro de Vivienda, tanto para el área urbana como rural, son altas: 79% y 88% de los encuestados del área urbana y rural respectivamente se mostraron interesados en un producto de Seguro para su vivienda. El 12% de los encuestados del área urbana y el 6% del área rural, consideraron que un Seguro de vivienda no era necesario.
4. Del total encuestados que respondieron “Sí” a la pregunta *B* (demanda potencial), el 82% del área urbana y 77% del área rural mostraron interés en el Seguro de Contenidos. Un 9% y 12% de las personas que estarían dispuestas a contratar el Seguro de Vivienda en el área urbana y rural respectivamente,

consideran que el Seguro de Contenidos no es necesario, indiferentemente si la pérdida se debe a daño no intencional o a robo.

5. Dentro de los riesgos sociales y socio-naturales listados en la pregunta *D*, el 56% de los encuestados del área urbana y el 51% de las respuestas de los encuestados del área rural señalaron a “Robo” como el principal riesgo al que ellos consideran su lugar de residencia actual (propia o no) se encuentra expuesto. “Incendio” con un 17% de éxitos en el área urbana y 21% del área rural, ocupa el segundo lugar; mientras “Deslave” preocupa al 10% de los encuestados del área urbana y al 8% de los encuestados área rural.
6. Los medios publicitarios tradicionales (TV, radio y prensa) son aquellos de mayor impacto y llegada en la BPP, con un 69% de elección en el área urbana y un 61% en el área rural, cuando a información relacionada a productos y servicios para vivienda se refiere. La publicidad en lugares en entidades de crédito, venta y/o recaudo, parece no tener mayor impacto en la BPP.
7. Las empresas de agua, luz y teléfono (57% urbana y 47%) así como los “Puntos Pago” (24% urbano y 30% rural) son los canales transaccionales más comunes en la BPP. Resulta interesante el nivel penetración de los “Bancos del Barrio” (10% urbano y 12% rural) tomando en cuenta el relativamente corto periodo de tiempo<sup>121</sup> que llevan en el mercado.

---

<sup>121</sup> El proyecto “Banco del Barrio”, impulsado por el Banco de Guayaquil y diseñado para atender las necesidades transaccionales de la BPP directamente en sus zonas de residencia, dio inicio en Mayo de 2008.

### 3.4.RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO.

1. El estudio de mercado demuestra que existe un mercado dentro de la BPP que ve en la protección de su vivienda y bienes un interés que puede convertirse en una necesidad, y a la vez se encuentra desatendido. La oferta de un producto de microseguro para estos es entonces factible y se debe proceder al desarrollo del producto.
2. El productor del seguro debe concentrarse en las necesidades de aseguramiento de la población en estudio, en base al nivel de percepción de riesgo develado en las encuestas. La creación del producto debe centrarse alrededor de las coberturas de Robo, Incendio y Deslave, manteniendo el equilibrio entre los intereses del target y los intereses económicos de la empresa aseguradora a través de todo el proceso de producción.
3. La estrategia de comunicación debe abarcar gran número de personas y hogares, a través de medios masivos tales como la radio, la prensa y televisión. Además, esta estrategia debe informar a los jefes de hogar BPP sobre los beneficios del producto de Seguro para Vivienda y Contenidos, y persuadir a la contratación del servicio a través de las tres coberturas estrella previamente nombradas.
4. El productor debe desarrollar una estrategia de canales de distribución transaccionales acorde a las preferencias de la BPP develadas en el estudio de mercado: empresas de recaudación de servicios básicos y puntos pago. Además, es deber del productor evaluar la colocación de publicidad en estos puntos de venta – recaudo.

#### **IV. DESARROLLO DEL PRODUCTO MICROSEGURO PARA VIVIENDA.**

En base a toda la información recopilada, tanto de fuentes primarias (estudio de campo, entrevistas) como secundarias (bibliografía de microseguros, finanzas, legal, y ámbitos relacionados obtenida en libros, revistas y documentos digitales), cuatro objetivos han sido planteados para el presente capítulo:

1. Diseñar un prototipo de producto microasegurador para vivienda que llene las brechas entre la demanda de los clientes BPP y la oferta disponible.
2. Determinar la Cadena de Suministros y los Canales de Distribución adecuados para el producto “Seguro Mi Vivienda”.
3. Delinear una Estrategia de Comunicación apropiada para promover el producto “Seguro Mi Vivienda” en la población BPP.
4. Identificar los requerimientos y procesos empresariales significativos que una empresa Aseguradora debe manejar para ofrecer el nuevo producto de microseguro.

#### **4.1.CREACIÓN DEL PRODUCTO.**

##### **4.1.1. Análisis PESST.**

##### **4.1.1.1.Factores políticos.**

- La entidad estatal reguladora y administradora del sector de Seguros en Ecuador es la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS).
- Impuestos: Impuesto al Valor Agregado (IVA), Seguro Campesino y Contribución Obligatoria para la SBS marcan 12% - 0,5% - 3,5%

respectivamente sobre la prima neta de cada póliza emitida.

Ejemplo:

Concepto	Porcentaje	Valor (USD)
Prima Neta		100,00
(+) Seguro Campesino	0,50%	0,50
(+) Contribución SBS	3,50%	3,50
(=) Base Imponible IVA		104,00
(+) IVA	12%	12,48
(=) Prima Total		116,48

*Tabla 4.1.: Impuestos y contribuciones sobre Prima Neta.*

La tasa de Participación a Trabajadores es del 15% sobre la Utilidad Bruta y el Impuesto a la Renta es del 25% sobre la Utilidad resultante después de deducir la Participación a Trabajadores.

Ejemplo:

Denominación	Porcentaje	Valor (USD)
Utilidad Bruta		100,00
(-) Participación Trabajadores	15,00%	15,00
(=) Base Imponible IR		85,00
(-) Impuesto a la Renta	25,00%	21,25
(=) Utilidad Neta		63,75

*Tabla 4.2. Ejemplo Impuestos de Ley sobre Utilidad.*

- La inversión estatal a través de entidades como el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) como impulsor de proyectos de vivienda popular en los últimos cinco años.
- Inversión de entidades internacionales en investigación y desarrollo de proyectos de acceso y mejoramiento de vivienda popular, así



como programas para mejorar la calidad de vida de la BPP en países en vías de desarrollo. Entre estas entidades se puede nombrar al Banco Mundial (BM) y al Banco Interamericano del Desarrollo (BID).

- Iniciativa estatal en la creación de sistemas de protección social a través de entidades como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) con programas como el Seguro de Salud universal y el Seguro Social Campesino<sup>122</sup>.
- Política monetaria donde herramientas como la devaluación de la moneda es imposible, puesto que Ecuador no cuenta con moneda propia.
- Inexistencia de un marco político - legal específico que impulse o regule la creación de productos de microseguros en Ecuador.

#### 4.1.1.2. Factores económicos.

- Crecimiento general de la economía ecuatoriana, en base a los ingresos generados por el elevado precio del petróleo en los desde 2008 y al volumen de remesas que ingresan al país. A pesar del pobre crecimiento del PIB en 2009 (0,4%) el PIB creció en 2010 3,58% y un 7,8% en 2011<sup>123</sup>.
- Inflación promedio anual del 4,6% en el período Agosto 2010 – Agosto 2011.

<sup>122</sup> Mayor información el portal web del IESS: <http://www.iess.gob.ec/>

<sup>123</sup> BANCO CENTRAL DEL ECUADOR (BCE). (2012). [http://www.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000019]. **Estadísticas Macroeconómicas. Presentación Coyuntural.**

- En general, la economía del Ecuador está basada la exportación de materia prima y no en la generación de productos con valor agregado o servicios.

#### 4.1.1.3.Factores sectoriales.

- Franco crecimiento del sector asegurador, con un crecimiento en activos y patrimonio incrementaron un 16%, y las utilidades en un 29% en 2010<sup>124</sup>.
- Tibia iniciativa a nivel nacional en el campo de microseguros por parte de aseguradoras como *QBE Colonial*, *Equivida* o *Latina Seguros*, entre las más destacadas.

#### 4.1.1.4.Factores tecnológicos y de investigación.

- Poca o nula investigación disponible al público acerca del desarrollo y experiencias de microseguros en Ecuador.
- Creciente nivel de sistematización, informatización y manejo de cartera de clientes por parte de entidades financieras y bancarias, lo cual permite reducir costos administrativos y agilizar procesos, aspecto fundamental para impulsar exitosamente un proyecto de microseguros.
- Creciente acceso a comunicaciones para la población en general, lo cual facilita el proceso publicitario de las empresas.

---

<sup>124</sup> BRITO, V., CASTELLANOS, L., & ANDA, D., (2011). “**Ranking Gestión 2011**”. *Gestión*. Volumen 204, p. 34-36.

#### 4.1.2. Requerimientos del mercado objetivo.

Gracias al estudio de mercado efectuado, y cuyos resultados se presentan extensamente en el capítulo 3, se ha concluido que, debido a la homogeneidad en las cifras y porcentajes entre el área urbana y rural, la estrategia de mercado será la misma para ambas áreas del Distrito Metropolitano de Quito.

El Gráfico 4.1., presenta la demanda potencial consolidada de ambas áreas tanto para el Seguro de Vivienda como para el Seguro de Contenidos.

El gráfico 4.2., presenta de manera consolidada y resumida, las coberturas requeridas por la BPP y en las cuales debe centrarse el programa de publicidad y promoción del producto.

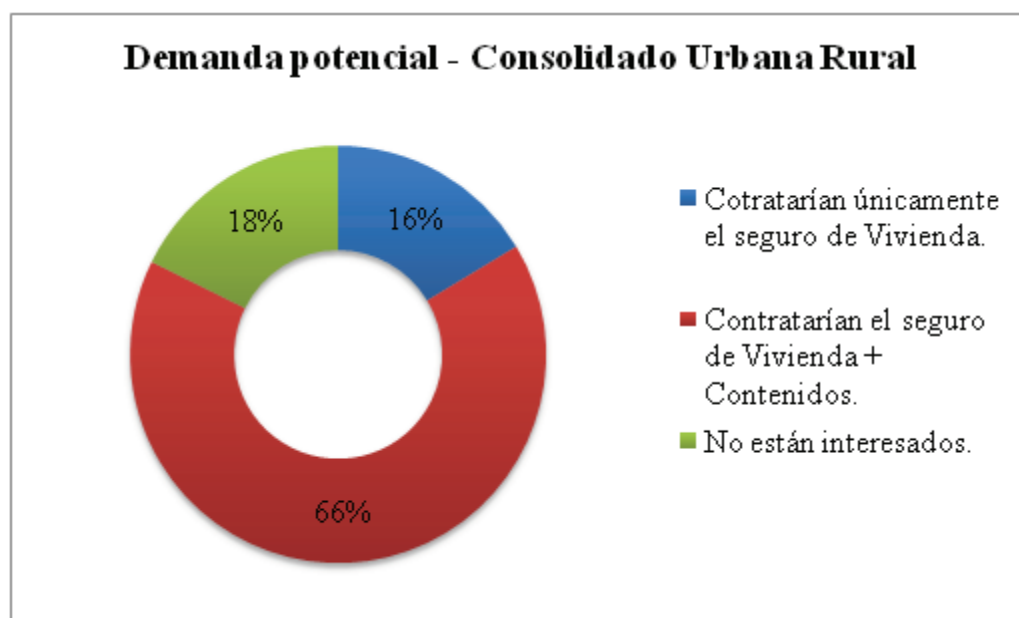
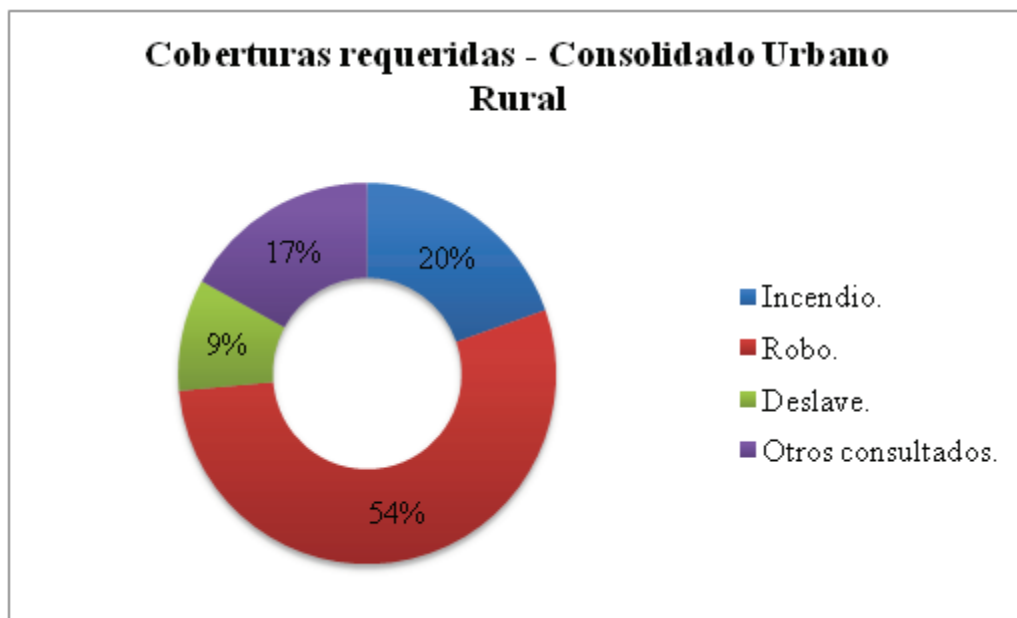


Gráfico 4.1.: Demanda potencial - Consolidado Urbano Rural.

Existe una demanda potencial total del 66% para Seguro de Vivienda y Contenidos y un 16% extra para el Seguro de Vivienda en la muestra.



*Gráfico 4.2.: Coberturas requeridas – Consolidado Urbano Rural.*

#### **4.1.3. Matriz Análisis del Producto de Microseguro Para Vivienda.**

La Tabla 4.1.<sup>125</sup> – resume las características generales y esenciales del producto prototipo. Más adelante, se presentan algunas de estas características con mayor detalle, especialmente las relacionadas a la determinación del precio, la estrategia de plaza y la estrategia de comunicación.

<sup>125</sup> El modelo de la matriz fue tomado y adaptado del documento *Microinsurance Product Development for Microfinance Providers* desarrollado en 2011 por Michael J. McCord para *Microinsurance Centre, LLC*; firma consultora “dedicada a generar acceso a valiosos productos microfinancieros para 3.000 millones de personas de bajos ingresos alrededor del mundo”: <http://www.microinsurancecentre.org/>

Características	Producto Prototipo
<b>Coberturas</b>	
Incendio y/o Rayo	Sí
Terremoto, temblor y erupción	Sí
Deslave, Derrumbe y colapso	Sí
Explosión	Sí
Daños por agua	Sí
Daños por lluvia e inundación	Sí
Motín y Huelga	Sí
Impacto de Vehículos	Sí
Caída de árboles y postes	Sí
<b>Adicional – Contenidos</b>	
Robo	Hasta USD 1.000,00
Pérdida por daños.	Hasta USD 2.000,00
<b>Restricciones</b>	
Vivienda	Estructuras que excedan los USD 15.000 de valor predial
Contenidos	Posesiones cuyo valor excedan los USD 2.000 por sí solos.
<b>Exclusiones</b>	
Daño corporal y material a terceros	Excluye
Infidelidad y actos deshonestos	Excluye
Guerra y actos hostiles	Excluye
Reacción nuclear y relacionados	Excluye
Embargos y decomisos	Excluye
Terrorismo	Excluye
Daños y desperfectos menores	Excluye
Gastos de mantenimiento	Excluye
Lucro cesante	Excluye
Daños por vibración no natural	Excluye
Daños por variación de Temperatura	Excluye
Suspensión de servicios básicos	Excluye
<b>Elegibilidad y Obligatoriedad</b>	
No Elegibilidad	Vivienda no legalizada.
Obligatoriedad	Ninguna.
<b>Precio</b>	
Rango de Prima comercial.	Desde USD 2,00 hasta USD 5,00
Frecuencia de Pago	Mensual a un año.
Forma de Pago	Efectivo.
Deducibles	5% Único todo Siniestro.
Renovación	Anual, automática sin costo adicional.
<b>Comunicación</b>	
Estrategia	Enfocada en: la concientización, comprensión y persuasión de los potenciales clientes.

Características	Producto Prototipo
Canales Informativos	Medios masivos.
Publicidad	- A través de radio y prensa. - Publicidad en el punto de Venta. - Publicidad vía SMS.
Promoción	Mediante especialidades publicitarias.
Relaciones públicas	Esfuerzos de la Aseguradora por crear una imagen positiva del producto en la comunidad.
<b>Canal de Distribución</b>	
Intermediarios	- Intermediarios Transaccionales. - Empresas de servicios básicos.
Venta y Servicio	Venta pasiva, reforzada por publicidad en el local.
<b>Posicionamiento</b>	
Nombre Comercial	“Seguro Mi Vivienda”
Slogan	“Mi hogar, seguro. <i>Siempre.</i> ”
Imagen corporativa	La de la Aseguradora
Imagen del Producto	Confiable, amigable, sencillo, diseñado para impactar en el target.
<b>Documentación.</b>	
Solicitud	Cédula y pago de impuesto predial.
Requerimiento de Inspección	Sí.
Documento póliza y otros.	Simples, fácil entendimiento.
Proceso de Reclamo.	Directamente con la Aseguradora.

Tabla 4.3.: Matriz Análisis del Producto de Microseguro Para Vivienda.

## 4.2.CADENA DE SUMINISTROS Y CANAL DE DISTRIBUCIÓN.

### 4.2.1. Cadena de Suministros.

Dadas las condiciones del producto y los resultados de la investigación de campo, se ha determinado que la cadena de suministros más eficiente y ajustada a las necesidades y expectativas de la BPP es un *canal indirecto – largo* de cuatro niveles:

- Primer Nivel: Productor – creador.
- Segundo Nivel: Empresa Aseguradora<sup>126</sup>.
- Tercer Nivel: Intermediario Transaccional.
- Cuarto Nivel: Tomador – Beneficiario.



*Gráfico 4.3.: Cadena de Suministros Producto MS para Vivienda.*

<sup>126</sup> Es necesario aclarar que puede existir un nivel intermedio entre el Productor – Creador y la Empresa Aseguradora: la Empresa Reaseguradora. Sin embargo, esta no es incluida en primera instancia ya que la evaluación de la toma de un reaseguro queda en manos de la empresa Aseguradora.

#### 4.2.2. Canal de Distribución.

Las razones por las que se recomienda escoger a las empresas de servicios e intermediarios transaccionales (Puntos Pago) como los canales adecuados para el modelo de distribución del producto “Seguro Mi Vivienda” son:

1. Su capacidad de distribución intensiva, gracias al nivel de penetración que tienen en la BPP, el cual se ve reflejado en su nivel de preferencia en este segmento: 53% para empresas de servicios básicos y 27% para intermediarios transaccionales (Estudio de Mercado, capítulo 3).
2. Ambos canales pueden cumplir con funciones requeridas por el Productor y el Asegurador: proporcionar información al cliente, promocionar el producto y mantener contacto directo con usuarios y potenciales usuarios<sup>127</sup>.
3. Eficiente recolección de pagos, debido al giro, tecnología y experiencia.

A pesar que la cadena de suministros señalada en el Gráfico 4.3. – tiene potencial para alcanzar y atender las necesidades de una gran cantidad de potenciales usuarios BPP del producto “Seguro Mi Vivienda” que, de otra manera la carencia de base de datos de clientes de este mercado dificultaría las labores de la empresa Aseguradora, el costo final de la prima se eleva por las comisiones del canal de distribución - intermediarios.

A futuro, la empresa Aseguradora, con mayor experiencia y una base de datos más rica de clientes y potenciales BPP, podría utilizar una cadena híbrida de

---

<sup>127</sup> KOTLER, P., ARMSTRONG, G. (2003). Óp Cit. p. 399.



distribución: Aseguradora → Intermediario → Cliente; junto a un modelo de distribución directa: Aseguradora → Cliente – que permita a la Aseguradora atender al cliente de manera más personalizada, y al mismo tiempo, abaratar costos de operación.<sup>128</sup>

#### 4.3. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.

##### 4.3.1. Factores que inciden en el diseño de la estrategia de comunicación.

Diversos factores son los que determinan el diseño de una estrategia de comunicación adecuada y eficiente para el producto de microseguro para vivienda:

1. *Mercado:* El desconocimiento de la BPP sobre los beneficios a largo plazo que los Seguros de propiedad aportan. Súmese a esto, cierto nivel de incredulidad generalizada de la población alrededor del sector asegurador: durante el estudio de mercado efectuado, varios de los entrevistados aseguraron haber tenido inconvenientes con empresas de seguros en distintos ramos en el pasado, los cuales, casi en su totalidad, respondieron *No* cuando se les preguntó si estarían dispuestos a contratar una póliza de seguros para vivienda (10% del total muestral).

---

<sup>128</sup> Muchas empresas de Seguros a nivel mundial, tales como GEICO, cuentan con enormes bases de datos lo cual facilita y economiza la venta directa de sus productos a través de telemarketing (Kotler & Armstrong, 2003).

2. *Acceso a Comunicaciones:* El acceso a comunicaciones de la BPP se limita, básicamente, a los tradicionales medios masivos televisión – radio – prensa, según lo demuestra el estudio de mercado<sup>129</sup>.
3. *Producto:* Los seguros, al tratarse de servicios financieros de determinada complejidad (técnica, legal) para quienes no están familiarizados con ellos, requieren de una estrategia de comunicación enfocada en la educación del cliente, en primera instancia.
4. *Etapas:* Ya que el producto de microseguro para vivienda se encuentra en la etapa introductoria de su ciclo de vida, la estrategia debe enfocarse en la presentación del producto para su posterior posicionamiento en el mercado BPP.
5. *Presupuesto:* El presupuesto de comunicación debe encontrar el equilibrio entre la predisposición de la empresa para invertir en una campaña de medios que impacte en la BPP, y los objetivos planteados por la estrategia de comunicación<sup>130</sup>.

#### **4.3.2. Objetivos del Programa de Comunicación.**

Los objetivos del programa de comunicación de la empresa Aseguradora para el producto “Seguro Mi Vivienda” en su etapa introductoria deben ser los siguientes:

1. Enfocar recursos y esfuerzos en la creación de campañas de *atracción* del cliente (PULL): publicitarias, promocionales y de relaciones

---

<sup>129</sup> Los servicios de telefonía, especialmente móvil, también poseen un amplio rango de penetración en la BPP; sin embargo, para que una estrategia de telemarketing a teléfonos pueda entrar en ecuación, grandes bases de datos con información de potenciales clientes y sus números telefónicos son requeridas.

<sup>130</sup> Cfr. KOTLER, P., ARMSTRONG, G. (2003). *Op Cit.* p. 496.

públicas, eficientes; con el afán de informar a la BPP acerca de los beneficios del producto “Seguro Mi Vivienda” y crear una imagen positiva de éste en la población.

2. Integrar y coordinar cuidadosamente estos canales de comunicación de la empresa para presentar a los potenciales clientes BPP un mensaje claro, congruente y convincente alrededor del producto<sup>131</sup>.
3. *Objetivo Publicitario:* Durante la etapa introductoria del producto, el programa publicitario estará enfocado intensamente en concientizar a los potenciales clientes sobre su situación de riesgo, y señalar los beneficios del producto “Seguro Mi Vivienda”, para así persuadirlos a contratar el seguro y lograr un nivel financieramente deseado de demanda y ventas primarias.
4. *Objetivos Promocionales:*
  - Incentivar en la BPP la adquisición del producto “Seguro Mi Vivienda” en el corto plazo.
  - Crear valor capital del producto en la BPP en el corto y largo plazo, o sea, obtener lealtad por parte de la clientela y reconocimiento de nombre para el producto de microseguro<sup>132</sup>.
5. *Objetivos de las Relaciones Públicas:* El programa de RRPP, a diferencia del publicitario o promocional, no puede ser presupuestado dentro de este proyecto de tesis; ya que requiere de distintas tareas impulsadas por la empresa Aseguradora a lo largo del ciclo de vida del producto. Debido a las características sociales del “Seguro Mi

---

<sup>131</sup> Ibídem, p. 472.

<sup>132</sup> Ibídem, p. 289.

Vivienda”, durante el período introductorio del producto, el programa de RRPP debería estar enfocado en:

- Dar a conocer los beneficios, ganar credibilidad, y generar una imagen positiva del producto a través de programas noticieros de la comunidad, sean estos televisivos y radiales.
- Crear relaciones de muy largo plazo con los clientes BPP, mediante campañas de educación microfinanciera o programas de capacitación que fomenten la seguridad en el hogar en pos de la prevención y manejo de desastres, por ejemplo.
- Influir en autoridades, tanto nacionales como del Distrito Metropolitano de Quito, para promover programas de microseguros voluntarios u obligatorios para vivienda, los cuales beneficien tanto a la comunidad BPP como a la empresa Aseguradora.

#### **4.3.3. Mensaje del Programa Comunicacional.**

El mensaje concebido para ser transmitido a la BPP, para promover el producto “Seguro Mi Vivienda”, apela a la conjunción de los tres aspectos básicos que Churchill (2009) ha observado han rendido frutos en diversos lugares del mundo:

Mensaje Comunicacional.			
	Clave	Objetivo	Texto.
1	AWARENESS: Crear conciencia	Señalar los beneficios de los microseguros.	“Protección para su vivienda”.
			“Un mejor futuro”.
			“Solidaridad y confianza”.
2	COMPREHENSION: Cultivar la comprensión	Exponer a la BPP sobre su situación de riesgo.	“Los riesgos a los que <i>estamos</i> expuestos”.
		Explicar cómo funciona el producto	“Nuestra póliza protege su vivienda ante...”.
3	BUY: Estimular el mercado	Incitar a la adquisición del seguro	“¡Rápido!”
		Generar publicidad boca a boca.	“¡Sencillo!”
			“Nos enfocamos en sus necesidades”

*Tabla 4.4.: Matriz Mensaje Comunicacional.*

Como se mencionó anteriormente, el mensaje debe ser congruente y uniforme en todas las herramientas de la mezcla promocional, y debe ser transmitido coherentemente y en relación a los valores de la empresa Aseguradora.

#### 4.3.4. Proveedores y herramientas de la Mezcla Promocional.

En relación a las necesidades de comunicacionales y también presupuestarias del proyecto, se ha determinado que los componentes y proveedores adecuados para la mezcla promocional son:

Proveedor	Descripción	Objetivo
<b>Publicidad</b>		
Radio <i>La Positiva</i> 850AM	<i>Programa Deportivo</i> : 4 comerciales y 3 menciones diarias de lunes a sábado.	Concientizar, recordar.
<i>Dejabú</i> - Agencia Multimedia	Hojas volantes - Papel couché Full Color ambas caras - 10 x 21 cm	Educación. Detallar el producto.
<i>Mensajea.net</i>	SMS Masivo - cuatro mensajes para 30.000 usuarios BPP en Quito, uno cada 15 días.	Educación, Concientizar

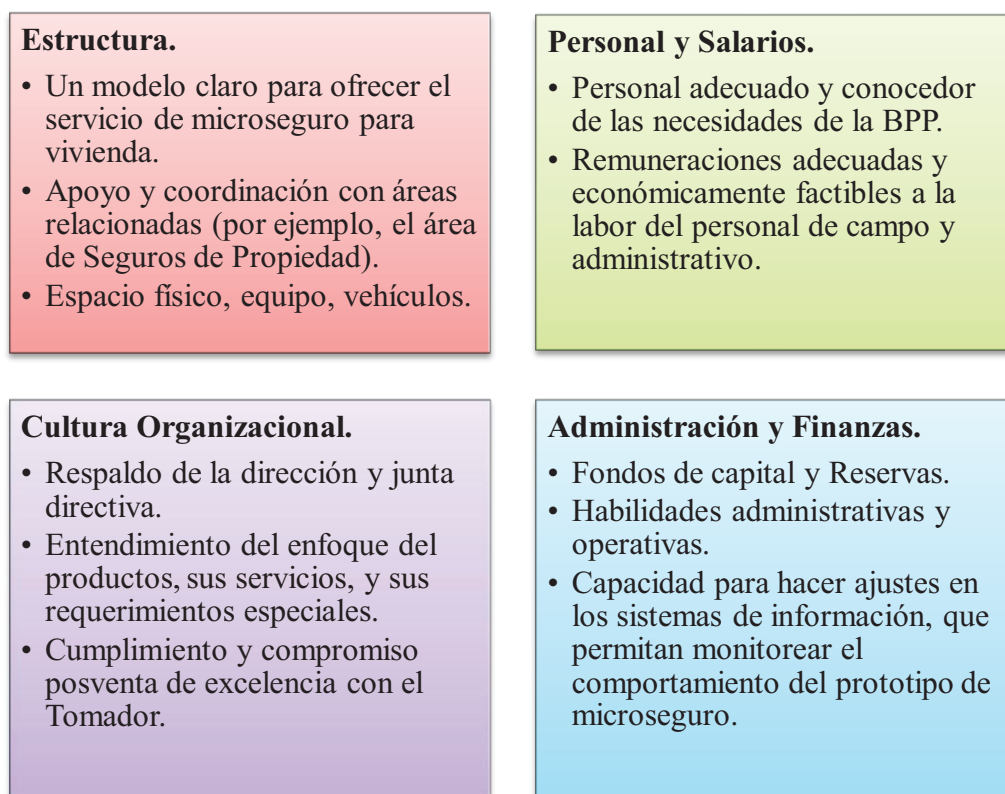
*Tabla 4.5. Matriz Mezcla Promocional.*

#### 4.4.CONDICIONES Y PROCESOS EMPRESARIALES.

##### 4.4.1. Cuestiones que la Gerencia debe resolver.

La implementación exitosa del producto de microseguro para vivienda debe utilizar como base y punto de apoyo los factores internos de la empresa Aseguradora. Las condiciones abajo listadas son algunas de las cuestiones esenciales para verificar si la empresa se encuentra en condiciones para ofrecer el producto “Seguro Mi Vivienda”, repasando lo visto en el literal 1.5.9.

*Capacidad Empresarial* - del Capítulo 1 *Marco Teórico*.



*Gráfico 4.4.: Condiciones de la empresa Aseguradora.*

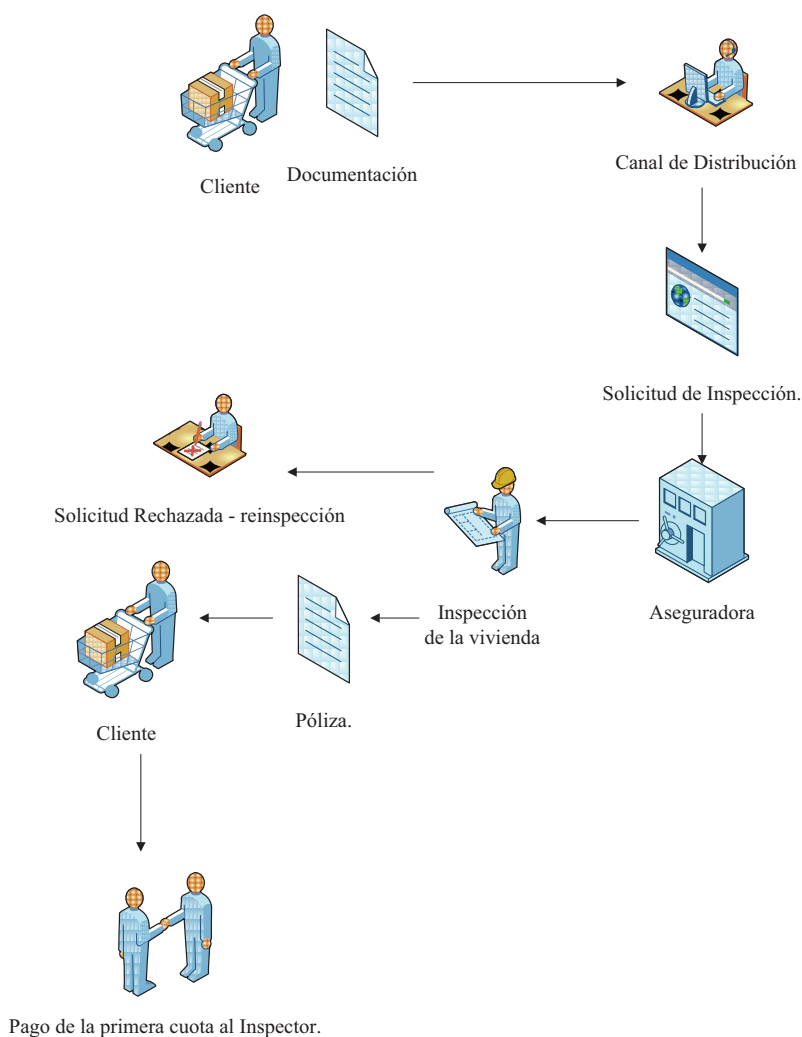
El *Anexo 4*, tomado y ajustado del documento *Microfinanzas para vivienda: Guía para estudios de mercado y diseño de productos y servicios*, elaborado por *Hábitat para la Humanidad*<sup>133</sup> puede servir como herramienta gerencial útil para responder y resolver los aspectos generales dentro de la empresa.

#### **4.4.2. Procesos Básicos: Venta y Reclamaciones.**

Los Gráficos 4.5. – 4.6., detallan los procesos de Solicitud y Venta – Reclamación de Siniestros, respectivamente.

<sup>133</sup> *Hábitat para la Humanidad* es una ONG de apoyo y creación de vivienda para la población pobre del Tercer Mundo, con presencia en 16 países de América Latina y el Caribe, y alianzas a lo largo de la región.

### Proceso de Solicitud – Venta.

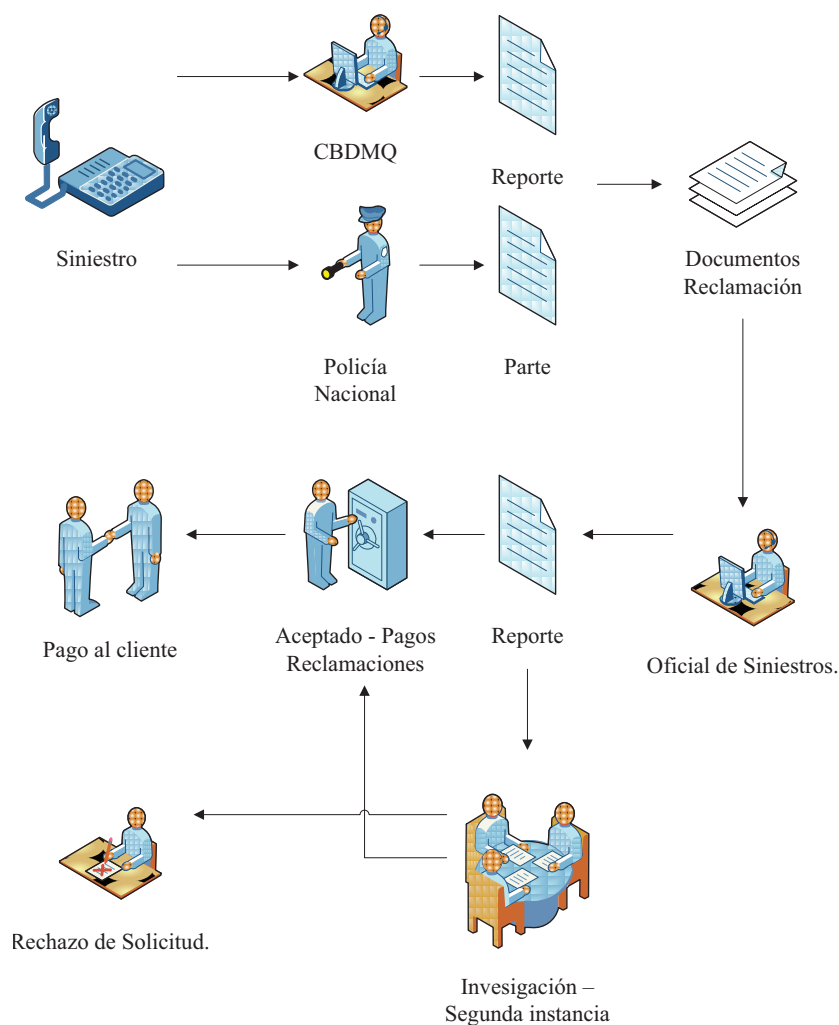


*Gráfico 4.5.: Proceso Solicitud – Venta del Producto “Seguro Mi Vivienda”.*

1. El cliente, con sus documentos (cédula de identidad y pago predial) solicita el Seguro a través del canal de distribución.
2. El canal reporta electrónicamente a la Aseguradora; esta envía al inspector.
3. El inspector registra el estado de riesgo de la vivienda.
  - 3.1. Si la vivienda pasa la inspección, el inspector entrega la póliza estándar al cliente; este realiza el primer pago al inspector directamente.
  - 3.2. Si la vivienda reprueba, el inspector señala el estado de riesgo al cliente y programa una reinspección.



Proceso de Reclamación – Aceptación o Rechazo.



*Gráfico 4.6.: Proceso Reclamación de Siniestros – Aceptación - Rechazo.*

1. El Asegurado debe reportar el siniestro a la autoridad competente.
2. El Asegurado reúne los requeridos documentos necesarios (cédula, carta de reclamo y reporte de autoridad) y los presenta al Oficial de Siniestros.
3. El oficial analiza la información recibida:
  - 3.1. Si todo está en orden, el oficial reporta a pagos y se paga al Asegurado.
  - 3.2. Si existen irregularidades, el caso pasa a segunda instancia de análisis, donde se analizarán posibles hechos dolosos o fraudulentos.

#### 4.5.PÓLIZA Y OTROS DOCUMENTOS.

Los Contratos de Seguros o Pólizas, al tratarse de documentos legales regulados por las Superintendencia de Bancos y Seguros, están sujetas a inspecciones, revisiones y controles técnico – legales, que velan por los intereses tanto del Asegurador, como del Asegurado o Beneficiario.

El “Contrato de Seguro para Vivienda” (ver *Anexo 5*), ha sido elaborado y adaptado a los principios globales de simplicidad y estandarización de microseguros, apegándose a la normativa ecuatoriana de la *Legislación Sobre el Contrato de Seguro*, y en base a los certificados de obertura de algunas compañías de seguros del Ecuador; se han hecho los ajustes de “forma y fondo” prudentes y necesarios, tomando en cuenta las necesidades, demanda, el nivel educativo, el acceso a comunicaciones y sistema financiero de la BPP.

Además, en base a documentos gentilmente provistos por la empresa intermediaria y asesora de Seguros TECNISEGUROS S.A., se han elaborado dos documentos importantes, previo a la contratación del “Seguro Mi Vivienda” por parte del Tomador<sup>134</sup>:

- Un *Formato Solicitud de Seguro de Vivienda*, el cual debería ser llenado por el Solicitante en las agencias del canal de distribución (ver *Anexo 6*), y
- Un *Formulario de Contenidos* en el cual, el Solicitante debe declarar bienes que superen los USD 400,00 previo a la toma del “Seguro de Contenidos” (ver *Anexo 7*).

---

<sup>134</sup> Otros documentos importantes, tales como Hojas de Inspección u Hojas Técnicas de Siniestros, así como otros documentos y formatos, no han sido incluidos puesto que estos deben adaptarse a los requerimientos operativos y estructura interna específica de cada empresa Aseguradora.

Los documentos deben ser emitidos y respaldados de la siguiente manera:

Solicitud:

- Original (Canal)
- Copia (Solicitante).
- Formato electrónico (Asegurador).

Formulario de Contenidos:

- Original (Aseguradora).
- Copia (Asegurado).

Póliza:

- Original impreso y firmado (Asegurado).
- Original impreso y firmado (Asegurador).
- Formato electrónico (Asegurador y Canal).

## V. ANÁLISIS FINANCIERO.

### 5.1.TARIFACIÓN DEL PRODUCTO: TASA Y DEDUCIBLE.

#### 5.1.1. Prima Comercial para la Cobertura de Contenidos y Robo.

No es objetivo de la presente tesis, y tampoco es posible el cálculo actuarial de una prima comercial real para el producto “Seguro Vivienda”. Usualmente, las empresas aseguradoras utilizan información estadística propia (historial de siniestralidad, historial de primas), y modelos matemáticos actuariales para alcanzar este propósito.

Es por esto, que este proyecto tan sólo puede alcanzar una aproximación al en la labor de tasación de la prima, basado en las siguientes hipótesis:

1. Debido a que se ha planificado un rango de cobertura para viviendas entre los USD 5.000,00 y USD 15.000,00 se ha decidido calcular el valor prima de cobertura máxima, es decir, **USD 15.000,00**.
2. Ya que el porcentaje actuarial de siniestralidad para la cobertura de mayor costo (Terremoto) en la BPP es desconocido, este será igual **0,16%**, estimado cercano al que las aseguradoras utilizan para el cálculo de prima de riesgo en el mercado de seguros ecuatoriano regular.
3. El valor único de cobertura para contenidos es **USD 2.000,00**.
4. El porcentaje de siniestralidad máximo para contenidos será **0,24%**, valor referencial tomado de la *Tabla 2.7.* (Capítulo II).

5. La aproximación presentada no incluye inferencia de costo o influencia de reaseguro, cuya toma por parte de las empresas de seguros es obligatoria, por principio de solvencia y prudencia financiera<sup>135</sup>.

La fórmula para el cálculo de la tasa comercial para el seguro es:

$$PN(\$) = PP + CFU + CVU$$

Donde:

*PP*: Prima Pura o Prima de riesgo en dólares, cuya fórmula es:

$$PP(\$) = PP(\%) * \text{Costo máximo de Evento.}$$

*CFU*: Costo Fijo Unitario, calculado de la siguiente manera:

$$CFU = \frac{MOD + Depreciaciones + Gasto Administrativo + Otros}{\text{Número Pólizas Emitidas}}$$

*CVU*: Costo Variable Unitario<sup>136</sup>:

$$CVU = \text{Comisiones Unitario} + \text{Insumos Unitario}$$

#### 5.1.1.1. Prima Comercial Teórica.

La Tabla 5.1. – detalla, período a período, los componentes de tasación de la prima comercial *teórica*. También se encuentra detallado el desembolso económico al que tendría que atenerse la empresa en caso de máximo nivel de siniestralidad, el cual es el producto entre cobertura máxima y el porcentaje de prima de riesgo menos el **deducible fijo del 5%** y se refleja en el Estado de Pérdidas y Ganancias.

<sup>135</sup> Art. 27 de la *Ley General de Seguros*. Ver Anexo 2.

<sup>136</sup> Los componentes para determinación tanto de Costo Fijo como Costo Variable son detallados en el apartado 5.2. *Presupuestación*.

	Componente	2013	2014	2015	2016	2017
	Pólizas Emitidas (en unidades)	747	1.494	2.241	2.988	3.735
	Costo Máximo de Evento (Estructura)	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00
(x)	Prima de Riesgo (Estructura)	0,16%	0,16%	0,16%	0,16%	0,16%
(=)	Prima de Riesgo (USD) (1)	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00
	Costo Máximo de Evento (Contenidos)	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00
(x)	Prima de Riesgo (Contenidos)	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%
(=)	Prima de Riesgo (USD) (2)	4,80	4,80	4,80	4,80	4,80
	Costo Fijo Unitario (3)	49,02	25,50	22,23	16,79	13,46
	Costo Variable Unitario (4)	1,50	1,52	1,54	1,56	1,58
	<b>Prima Comercial Teórica (1+2+3+4+5)</b>	<b>79,32</b>	<b>55,82</b>	<b>52,57</b>	<b>47,14</b>	<b>43,83</b>
(-)	Prima Comercial Subjetiva	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
(=)	Diferencia	19,32)	4,18	7,43	12,86	16,17
	Máximo Nivel de Siniestralidad	21.514,46	43.028,93	64.543,39	86.057,86	107.572,32
(-)	5% Deducible	1.075,72	2.151,45	3.227,17	4.302,89	5.378,62
(=)	<b>Máximo Desembolso por Siniestros</b>	<b>20.438,74</b>	<b>40.877,48</b>	<b>61.316,22</b>	<b>81.754,96</b>	<b>102.193,70</b>

Tabla 5.1.: Componentes de Tasación de Prima Comercial Teórica – Máximo Desembolso por Siniestros.

En la Tabla 5.1. – es destacable el decrecimiento de la *Prima comercial teórica* de un período al siguiente debido a la disminución del costo fijo unitario dado por principio de volumen y economía de escala.

#### 5.1.1.2. Prima Comercial Subjetiva.

En término estratégico, resulta poco factible el modificar los costos de prima entre períodos. Por eso, se ha determinado plantear una *Prima comercial subjetiva* igual a **USD 60,00 anuales**, la cual incluye tanto el Seguro de Vivienda por \$15.000,00 por \$36,00 al año; y el Seguro e Contenidos con cobertura hasta USD 2.000,00 por daño y \$1.000,00 por robo a un costo de \$24,00 anuales. Estos precios están justificados por los requerimientos del mercado establecidos en el Capítulo 3 y en lo que los potenciales clientes BPP estarían dispuestos a pagar mensualmente.

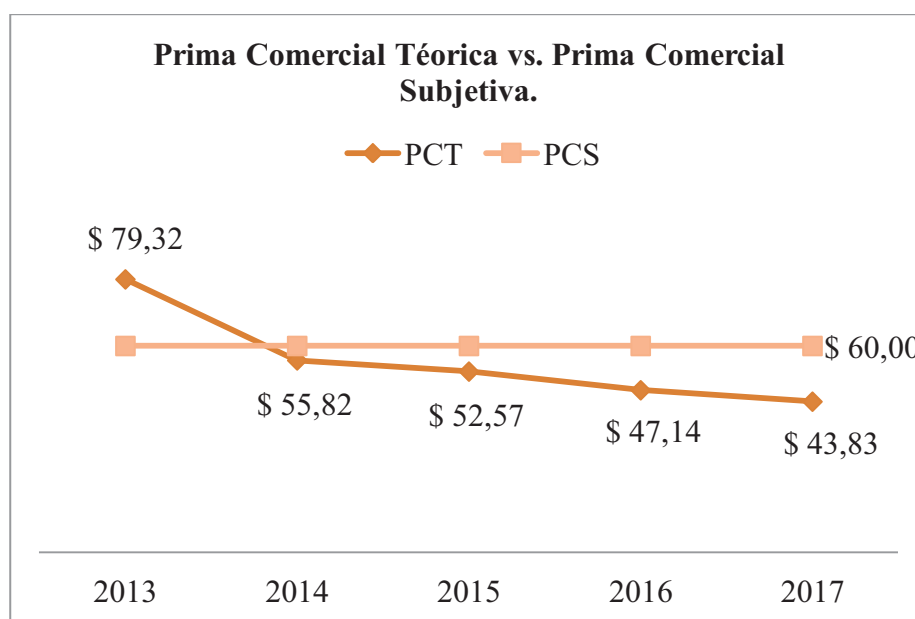


Gráfico 5.1: Prima Comercial Teórica vs. Prima Comercial Subjetiva.

## 5.2.PRESUPUESTACIÓN.

### 5.2.1. Supuestos Básicos.

#### Supuestos Macroeconómicos:

- a) El Banco Central del Ecuador estima los siguientes niveles de inflación anual en los períodos 2013 – 2015<sup>137</sup>:

Año	Inflación Estimada
2013	3,82%
2014	3,75%
2015	3,67%
2016 <sup>138</sup>	3,75%
2017	3,72%

- b) En base a un crecimiento histórico promedio de 10,6% del Salario Básico Unificado entre 2007 – 2012, se estima que para 2013 este alcance los USD 312,40 continuando con esta tendencia hasta 2017.
- c) Se estima que las inversiones temporales se invertirían a una tasa del 5,11% anual<sup>139</sup>, durante todo el período de presupuestación.
- d) Se presupuesta una tasa activa del 9,53% anual<sup>140</sup>, para los cinco períodos de presupuestación.

<sup>137</sup> BCE, (2011).  
[<https://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/Supuestos%20Macro2012-2015.pdf>]. **Supuestos Macroeconómicos 2012 – 2015.**

<sup>138</sup> La inflación anual estimada para los años 2016 y 2017, ha sido calculada mediante promedio móvil de sus respectivos tres últimos años.

<sup>139</sup> Tasa de interés activa referencial para el segmento productivo empresarial a Octubre de 2012. Fuente: Web del Banco Central del Ecuador :  
<http://www.bce.fin.ec/docs.php?path=documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>

<sup>140</sup> Tasa de interés pasiva referencial para el segmento productivo empresarial a Octubre de 2012. Ibídem.



Supuestos de Mercado.

- e) Se presupuesta una prima anual por póliza de \$ 60,00 + Seguro Campesino + Aporte a la SBS + IVA para los cinco períodos. Esta suma es pagadera a 12 meses sin intereses.
- f) Impuestos de Ley (Seguro Campesino, Aporte SBS e IVA) se declaran 100% al mes siguiente de la venta que los generó.
- g) Al tratarse de un producto de seguros nuevo, no existe información histórica de crecimiento en Ventas para el producto. Se estima un nivel de ventas de 3% sobre los 24.901 hogares BPP con vivienda propia en el Distrito Metropolitano de Quito para 2013, con incremento lineal del 3% sobre esta misma cifra hasta 2017.
- h) Se considera un porcentaje de renovaciones anuales del 100%.

Supuestos Operacionales.

- i) En enero de 2013, la empresa Aseguradora contrata los servicios de dos ejecutivos comerciales quienes también hacen labores de inspección, para trabajar 40 horas semanales. Su sueldo mensual es USD 700,00 más beneficios de ley. No se estiman horas extra. Acorde al crecimiento esperado de la cartera de clientes, la empresa presupuesta contratar un ejecutivo adicional en 2015. Para presupuestar sueldos y salarios se considerará que todos los meses son de cuatro semanas sin feriados.
- j) La empresa Aseguradora planea invertir en activos Propiedad, Planta y Equipo según detalla el siguiente recuadro:

2013			
PPE	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Vehículos	2	3.000,00	6.000,00
Equipo Fotográfico	2	300,00	600,00
Equipo Computación	2	600,00	1.200,00
<b>TOTAL</b>			<b>7.800,00</b>

2.015,00			
PPE	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Vehículos	1	3.500,00	3.500,00
Equipo Fotográfico	1	400,00	400,00
Equipo Computación	1	700,00	700,00
<b>TOTAL</b>			<b>4.600,00</b>

Las motocicletas se deprecian a cinco años. Tanto el equipo fotográfico como el equipo de computación deben depreciarse a tres años. No se considera valor residual para ninguno de estos activos.

- k) Se ha planteado un presupuesto para publicidad según detalla el cuadro. Se planifica invertir el mismo monto en comunicación a través de los cinco períodos de presupuestación.

Proveedor	Descripción	Forma de Pago	Inversión Anual
<b>Publicidad</b>			
Radio <i>La Positiva</i> 850AM	<i>Programa Deportivo:</i> 4 comerciales y 3 menciones diarias de lunes a sábado.	Mensual, de Enero a Diciembre	8.640,00
<i>Dejabú</i> - Agencia Multimedia	Hojas volantes - Papel couché Full Color ambas caras - 10 x 21 cm	Contado	870,00
<i>Mensajea.net</i>	SMS Masivo - cuatro mensajes para 30.000 usuarios BPP en Quito, uno cada 15 días.	Tres meses s/i	4.140,00
<b>TOTAL</b>			<b>13.650,00</b>

- l) El nivel permanente de Caja se establece en USD 3.000,00.
- m) El proveedor transaccional recibe una comisión de USD 1,00 inmediatamente realizada la venta (costo variable unitario).
- n) El rubro de insumos de papelería e impresión se estima en USD 0,50 por póliza emitida (costo variable unitario), sujetos a inflación anual.
- o) No se consideran retenciones en la fuente para presupuestación.
- p) Se efectúan provisiones de Participación a Trabajadores por el 15% e Impuesto a la Renta por el 22%, de acuerdo a la ley.

#### Supuestos Contables.

- q) Las cifras son presentadas en moneda legal de curso, dólar estadounidense (USD).
- r) Los Estados Financieros son presentados de acuerdo al *Catálogo de Cuentas de Compañías de Seguros y Reaseguros*<sup>141</sup>.

### **5.2.2. Estado de Pérdidas y Ganancias.**

La Tabla 5.2 – refleja los Estados de Pérdidas y Ganancias para los cinco periodos de presupuestación.

### **5.2.3. Balance General.**

La Tabla 5.3. – detalla los Balances Generales de cada uno de los cinco períodos presupuestados.

---

<sup>141</sup> Artículo 29 de la *Ley General de Seguros* (ver *Anexo 2*). Catálogo de Cuentas mediante Resolución SBS-2002-0609 del 15 de Agosto de 2002.

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PRESUPUESTADO						
NO.	CUENTA	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
<b>4</b>	<b>EGRESOS</b>					
<b>41</b>	<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	34.889,52	36.757,27	47.763,45	49.046,97	49.675,71
4101	DEL PERSONAL	20.866,00	22.332,23	32.908,22	33.729,74	33.864,14
410101	Sueldos y sobresueldos	16.800,00	16.800,00	25.200,00	25.200,00	25.200,00
410106	Aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	2.041,20	2.041,20	3.061,80	3.061,80	3.061,80
410107	Fondo de reserva	-	1.400,00	1.400,00	2.100,00	2.100,00
410108	Décimos sueldos	2.024,80	2.091,03	3.246,42	3.367,94	3.502,34
4102	VARIOS	14.023,52	14.425,04	14.855,23	15.317,24	15.811,57
410204	Papelaría y útiles de oficina	373,52	775,04	1.205,23	1.667,24	2.161,57
410205	Publicaciones y propaganda	13.650,00	13.650,00	13.650,00	13.650,00	13.650,00
<b>42</b>	<b>COMISIONES PAGADAS</b>	747,03	1.494,06	2.241,09	2.988,12	3.735,15
<b>46</b>	<b>SINIESTROS PAGADOS</b>	20.438,74	40.877,48	61.316,22	81.754,96	102.193,70
<b>47</b>	<b>OTROS EGRESOS</b>	5.138,64	7.841,24	10.688,41	10.332,29	8.809,71
4701	INTERESES PAGADOS	3.038,64	5.729,99	7.426,62	7.554,21	6.066,65
470102	Sobre préstamos recibidos	3.038,64	5.729,99	7.426,62	7.554,21	6.066,65
4702	OTROS	300,00	311,25	484,01	502,16	520,84
470201	Mantenimiento Vehículos	300,00	311,25	484,01	502,16	520,84
4703	PROVISIONES, AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES	1.800,00	1.800,00	2.777,78	2.275,93	2.222,22
470303	Depreciaciones de activos fijos	1.800,00	1.800,00	2.777,78	2.275,93	2.222,22
	<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>61.213,92</b>	<b>86.970,05</b>	<b>122.009,17</b>	<b>144.122,35</b>	<b>164.414,28</b>

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PRESUPUESTADO						
NO.	CUENTA	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>					
<b>51</b>	<b>PRIMA EMITIDA</b>	44.821,80	89.643,60	134.465,40	179.287,20	224.109,00
<b>54</b>	<b>INTERESES DE INVERSIONES</b>	-	-	-	-	-
5401	De renta Fija	-	-	-	-	-
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>44.821,80</b>	<b>89.643,60</b>	<b>134.465,40</b>	<b>179.287,20</b>	<b>224.109,00</b>
	<b>INGRESOS - EGRESOS</b>	(16.392,12)	2.673,55	12.456,23	35.164,85	59.694,72
	15% Participación Trabajadores	-	401,03	1.868,43	5.274,73	8.954,21
	<b>BASE IMPONIBLE</b>	(16.392,12)	2.272,52	10.587,80	29.890,12	50.740,51
	22% Impuesto a la Renta	-	499,95	2.329,32	6.575,83	11.162,91
	<b>BASE RESERVA LEGAL</b>	(16.392,12)	1.772,56	8.258,48	23.314,30	39.577,60
	10% Reserva Legal	-	177,26	825,85	2.331,43	3.957,76
	<b>UTILIDAD NETA</b>	(16.392,12)	1.595,31	7.432,63	20.982,87	35.619,84

Tabla 5.2.: Estado de Pérdidas y Ganancias Presupuestado.

BALANCE GENERAL PRESUPUESTADO						
NO.	CUENTA	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>					
<b>11</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>9.000,00</b>	<b>7.200,00</b>	<b>9.022,22</b>	<b>6.746,30</b>	<b>4.524,07</b>
1101	FINANCIERAS	-	-	-	-	-
1102	CAJA Y BANCOS	-	-	-	-	-
		3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00
1103	ACTIVOS FIJOS					
11030201	Equipos de computación	6.000,00	4.200,00	6.022,22	3.746,30	1.524,07
11030202	Equipo Fotográfico	1.200,00	1.200,00	1.900,00	1.900,00	1.900,00
11030203	Vehículos	600,00	600,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
11030204	Depreciaciones	6.000,00	6.000,00	9.500,00	9.500,00	9.500,00
		(1.800,00)	(3.600,00)	(6.377,78)	(8.653,70)	(10.875,93)
<b>12</b>	<b>DEUDORES POR PRIMAS</b>	<b>23.928,86</b>	<b>47.857,73</b>	<b>71.786,59</b>	<b>95.715,46</b>	<b>119.644,32</b>
1201	Primas por cobrar	23.928,86	47.857,73	71.786,59	95.715,46	119.644,32
<b>14</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>					
140102	Impuesto al valor agregado IVA	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>32.928,86</b>	<b>55.057,73</b>	<b>80.808,82</b>	<b>102.461,76</b>	<b>124.168,40</b>
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>					
<b>24</b>	<b>OBLIGACIONES INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO</b>	<b>48.168,90</b>	<b>66.286,70</b>	<b>79.508,09</b>	<b>69.188,05</b>	<b>42.390,36</b>
2401	Corto plazo	48.168,90	6.286,70	79.508,09	69.188,05	42.390,36
<b>25</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>1.152,09</b>	<b>3.390,59</b>	<b>7.661,81</b>	<b>16.320,49</b>	<b>25.247,22</b>
2501	IMPUESTOS, RETENCIONES Y CONTRIBUCIONES SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS	827,15	1.942,55	4.536,23	9.398,12	14.600,57

BALANCE GENERAL PRESUPUESTADO						
NO.	CUENTA	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
250101	Impuesto al valor agregado IVA	376,75	842,78	1.307,20	1.773,17	2.239,13
250102	Impuesto a la renta	-	499,95	2.329,32	6.575,83	11.162,91
250106	Aportes y descuentos para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	301,00	301,00	451,50	451,50	451,50
250107	Contribución Superintendencia de Bancos y Seguros	130,73	261,46	392,19	522,92	653,65
250110	Retención por contribución seguro social campesino	18,68	37,35	56,03	74,70	93,38
259008	Otras cuentas por pagar	-	-	-	-	-
2502	CUENTAS POR PAGAR AL PERSONAL	324,93	1.448,04	3.125,57	6.922,37	10.646,65
250203	Reserva jubilación patronal	-	700,00	700,00	1.050,00	1.050,00
250204	Participación a empleados	-	401,03	1.868,43	5.274,73	8.954,21
250205	Décimo Tercer Sueldo	116,67	116,67	175,00	175,00	175,00
250206	Décimo Cuarto sueldo	208,27	230,34	382,14	422,65	467,45
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>49.320,99</b>	<b>69.677,29</b>	<b>87.169,90</b>	<b>85.508,54</b>	<b>67.637,58</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>					
<b>32</b>	<b>RESERVAS</b>		<b>177,26</b>	<b>1.003,10</b>	<b>3.334,53</b>	<b>7.292,29</b>
3201	Reserva Legal	-	177,26	1.003,10	3.334,53	7.292,29
<b>34</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>(16.392,12)</b>	<b>(14.796,82)</b>	<b>(7.364,18)</b>	<b>13.618,68</b>	<b>49.238,52</b>
3401	Acumulados	-	(16.392,12)	(14.796,82)	(7.364,18)	13.618,68
3402	Del Ejercicio	(16.392,12)	1.595,31	7.432,63	20.982,87	35.619,84
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>(16.392,12)</b>	<b>(14.619,56)</b>	<b>(6.361,08)</b>	<b>16.953,22</b>	<b>56.530,82</b>
	<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>32.928,86</b>	<b>55.057,73</b>	<b>80.808,82</b>	<b>102.461,76</b>	<b>124.168,40</b>

Tabla 5.3.: Balance General Presupuestado.

### 5.3.CAPM, VAN Y TIR DEL PROYECTO.

#### 5.3.1. Aplicación del Modelo de Precios de Activos de Capital (CAPM).

La fórmula de rendimiento requerido del capital es<sup>142</sup>:

$$TD = r_f + \beta_i * (r_M - r_f) + r_p$$

Donde:

*TD*: Rendimiento requerido del activo (Tasa de Descuento).

*r<sub>f</sub>*: Tasa de rendimiento libre de riesgo; en Ecuador se utiliza el valor referencial de tasa pasiva de los Bancos AAA en un período menor a 180 días = **5,11%**<sup>143</sup>.

*B<sub>i</sub>*: Coeficiente beta o índice de riesgo no diversificable; Sector de seguros de propiedad = **0,91**<sup>144</sup>.

*(r<sub>M</sub> - r<sub>f</sub>)*: Rendimiento de la cartera de activos de mercado; promedio histórico de rendimiento = **4,5%**.

*r<sub>p</sub>*: Riesgo País; a Octubre de 2012 este indicador alcanza los 720 puntos, equivalente a **7,2%**<sup>145</sup>.

Reemplazando valores en la fórmula se obtiene:

<sup>142</sup> Cfr. GITMAN, L., (2007). Óp. Cit. p. 215

<sup>143</sup> Octubre de 2012. Fuente: Web del Banco Central del Ecuador: [http://www.bce.fin.ec/docs.php?path=documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm].

<sup>144</sup> Web de New York University. Betas by Sector 2012: [http://people.stern.nyu.edu/adamodar/New\_Home\_Page/datafile/Betas.html].

<sup>145</sup> Web del Banco Central del Ecuador.



$$TD = 5,11\% + 0,91 * 4,5\% + 7,22\%$$

$$TD = 16,43\%$$

Conclusión: En base a los factores de riesgo no diversificable del mercado ecuatoriano en general y del sector asegurador en particular, se esperaría un rendimiento mínimo de la cartera de microseguros del **16,43%** sobre flujos a través del tiempo. Este valor es la tasa de descuento para el cálculo del Valor Actual Neto del proyecto, en base a los resultados del Estado de Pérdidas y Ganancias.

### 5.3.2. Valor Actual Neto.

La fórmula para el cálculo del valor actual neto (VAN) es:

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{VF_t}{(1 + TD)^t} - VF_0$$

Donde:

$t$ : Período de tiempo.

$VF$ : Valor final o Flujo neto; el subíndice indica el período.

$r_i$ : Tasa de descuento.

La fórmula de flujo neto (por período) es:

$$VF = -Inversión + Utilidad + Gasto no Desembolso$$

Cuenta	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	VAN
	VF0	VF1	VF2	VF3	VF4	VF5	
Inversión Inicial de Caja	(3.000,00)						
Inversión Inicial Activo Fijo	(7.800,00)			(4.600,00)			
Utilidad - Pérdida Ejercicio	-	(16.392,12)	1.595,31	7.432,63	20.982,87	35.619,84	
Depreciaciones del Ejercicio	-	1.800,00	1.800,00	2.777,78	2.275,93	2.222,22	
Flujo Neto	(10.800,00)	(14.592,12)	3.395,31	5.610,41	23.258,79	37.842,06	
<b>Valor Actual</b>	(10.800,00)	(12.533,50)	2.504,88	3.555,13	12.659,08	17.690,64	<b>13.076,24</b>

Tabla 5.4.: Valor Actual Neto – Cálculo.

Conclusión: Dado que, bajo las condiciones de presupuestación dadas, el valor actual neto igual a **USD 13.076,24** es positivo, el proyecto es financieramente viable y puede ser aceptado.

### 5.3.3. Tasa Interna de Retorno.

En teoría, la tasa interna de retorno (TIR) es la tasa de descuento con la cual el VAN de un proyecto es igual a cero<sup>146</sup>.

$$\$0 = \sum_{t=1}^n \frac{VF_t}{(1 + TIR)^t} - VF_0$$

Si  $TIR > TD \rightarrow$  se acepta el proyecto;

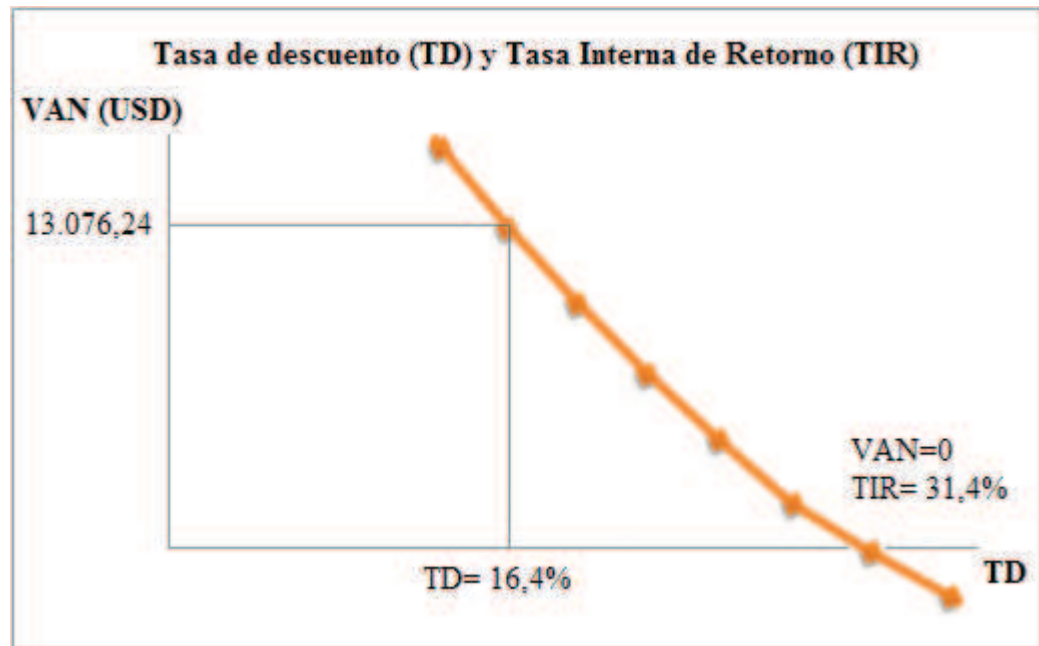
Si  $TIR < TD \rightarrow$  se rechaza el proyecto.

Debido a su complejidad de cálculo manual, la TIR del proyecto ha sido calculada mediante Microsoft Office Excel®:

	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
	VF0	VF1	VF2	VF3	VF4	VF5
<b>Flujo Neto</b>	(10.800,00)	(14.592,12)	3.395,31	5.610,41	23.258,79	37.842,06

Donde la TIR del proyecto es igual a **31,4%**.

<sup>146</sup> Cfr. GITMAN, L., (2007). Óp. Cit. p. 359



*Gráfico 5.2: Curva Tasa de Descuento y Tasa Interna de Retorno.*

Debido a que la curva de rendimiento del proyecto (Gráfico 5.2.) es lineal y posee una sola TIR, esta técnica financiera sí sirve para determinar la viabilidad financiera del proyecto<sup>147</sup>.

Conclusión: Ya que  $(TIR = 31,4\%) > (TD = 16,4\%)$ , el proyecto es financieramente viable y puede ser aceptado.

<sup>147</sup> Esto debido a que la TIR no es una herramienta perfecta. En ocasiones, la curva de flujo neto de caja puede tener varias TIR, o ninguna. La TIR únicamente sirve como criterio de decisión si la curva de flujo neto del proyecto posee un solo cambio de signo en el plano cartesiano.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **6.1.CONCLUSIONES.**

- 1) Aún cuando en todo el mundo, aseguradoras de distintos tamaños desarrollan continuamente productos de microseguros (especialmente microseguros de salud y vida); los gobiernos impulsan y regulan su creación; la investigación de mercado en economías en vías de desarrollo ha sido extensa; la teoría de microseguros en línea es amplia; y se ha comprobado que el mercado de personas de bajos ingresos es potencialmente rentable, en Ecuador existe un vacío casi absoluto en todos estos aspectos, y su principal causa es la falta de iniciativa y colaboración entre los organismos gubernamentales y las empresas aseguradoras de distintos ramos.
- 2) Las condiciones y características geofísicas y socioeconómicas ecuatorianas en general, y del Distrito Metropolitano de Quito en particular, resultan un nicho interesante y potencialmente lucrativo para el desarrollo de productos de microseguros individuales para propiedad. La conjunción entre riesgo – expectativas – necesidades reales del mercado BPP quiteño crea un campo de investigación, desarrollo y monitoreo de microseguros adecuado para dar paso a proyectos de escala nacional a posteriori.
- 3) Sí existe mercado potencial considerable para el microseguro de vivienda: el 66% de los encuestados estarían dispuestos a adquirir un producto de seguro económico para estructura y un 16% adicional estaría también dispuesto a adquirir un seguro de contenidos.

- 4) Tres factores de riesgo son los que más inquietan a la población de bajos ingresos del DMQ: El primero es un factor social: un 54% del total encuestado señaló el robo a domicilios como su principal preocupación, un 17% considera a los incendios como el mayor riesgo al que su vivienda está expuesta y a un 9% los derrumbes y deslaves.
- 5) Las alianzas comerciales con canales de distribución y recaudo que trabajan directamente con el mercado BPP son esenciales. En el caso de “Seguro Mi Vivienda” se ha determinado mediante investigación de mercado que los canales apropiados son, en primer lugar y con un 53% de preferencia, las empresas de servicios básicos, y en segundo lugar, los intermediarios transaccionales “punto pago” que operan en el Distrito Metropolitano de Quito, con un 27% de predilección entre la población de bajos ingresos.
- 6) Tanto el estudio de mercado como la teoría recopilada llevan a la conclusión que los productos de microseguros deben ser funcionales, completamente adaptados a las necesidades básicas y específicas de la población de bajos ingresos. Las pólizas de seguros de vivienda, usualmente contienen coberturas que, si bien pueden resultar atractivas para su mercado objetivo, en el nicho BPP resultan poco prácticas y económicamente no viables tanto para la empresa aseguradora como para el target. Ejemplos claros son las coberturas de pisos y baldosas, ruptura de vidrios, servicios de fontanería, etcétera; las cuáles no cubren necesidades urgentes y básicas dentro de la BPP y únicamente encarecerían el costo de la prima.
- 7) El análisis financiero ha demostrado que la aplicación de economía de escala es el factor más importante para que un producto de microseguro para vivienda sea económicamente viable. Es un reto para las empresas aseguradoras llegar a la

mayor cantidad de clientes en un lapso mediano de tiempo con costos tan reducidos como sea posible.

## 6.2.RECOMENDACIONES.

- 1) A futuro, resulta clave para la empresa aseguradora expandir el negocio de microseguros para vivienda a otras regiones del país, para así diversificar la cartera de riesgo. Debido a que este proyecto de investigación está limitado al Distrito Metropolitano de Quito, es imperante que la investigación de mercado alcance mayor escala y profundidad antes de planificar la incursión en otros nichos a nivel nacional. Debido a los parámetros geofísicos y económicos particulares de la BPP quiteña, sus necesidades de asegurabilidad pueden no resultar las mismas en comparación a las de otras ciudades de la región Sierra, y con seguridad, son muy distintas a las necesidades de asegurabilidad de la población de bajos ingresos de las regiones Insular, Costa y Oriente.
- 2) En el Ecuador, la educación en torno a Seguros es muy corta, aún más entre la población de bajos ingresos. Educar y concientizar al mercado BPP sobre los beneficios del producto “Seguro Mi Vivienda” es un factor estratégico clave. La empresa aseguradora debe manejar con inteligencia la información que proporciona al mercado BPP para generar conciencia ante los riesgos a los que están expuestos y así generar deseo de compra.
- 3) Aún cuando en la fase introductoria del producto, el costo de producción por póliza puede resultar elevado, resulta una buena estrategia de mercado ajustarse a una prima comercial subjetiva un tanto inferior a la prima comercial teórica para poder ganar volumen de ventas, lo cual a la larga reduce los costos de

producción unitarios, incrementando la utilidad bruta de las empresas. Esta estrategia debe encontrar equilibrio con las provisiones y reservas que toda empresa aseguradora debe, por ley, poseer ante la ocurrencia de cualquier tipo de evento siniestro.

- 4) Según INEC (2010), la situación de estado de riesgo de las viviendas en el Distrito Metropolitano de Quito es buena (ver Capítulo II). Sin embargo, las empresas aseguradoras deben trabajar con cautela y evitar la selección adversa de los potenciales asegurados con procesos de inspección adecuados, previo a la firma del contrato de seguro de vivienda, y estar dispuestos a asumir los costos operativos que esto implica.
- 5) El éxito en negocios de microseguros se encuentra en poder acceder a grandes bases de datos de potenciales clientes de bajos ingresos, llevar un registro histórico de siniestralidad fiable y poder administrar eficazmente estos sistemas de información. Es por esto que las empresas aseguradoras interesadas en incursionar en este ámbito deben operar redes de sistemas informáticos que los mantenga conectados con los canales de distribución, abaraten costos y mantenga información actualizada siempre.
- 6) Los microseguros pueden ligarse a la responsabilidad social de una empresa aseguradora, siempre y cuando los productos de esta cartera sean rentables. Puede resultar beneficioso para la empresa explotar inteligentemente la imagen de un producto microseguro para vivienda ante la sociedad. Las campañas de medios, las relaciones públicas y la colaboración entre empresa y comunidad son herramientas estratégicas importantes para generar credibilidad y fidelidad en un mercado de ingresos bajos, buscando siempre el balance entre solidaridad y rentabilidad.



- 7) Al existir un sentido social en los productos de microseguros, el Estado debe involucrarse en su impulsión y creación. Los esfuerzos futuros de las empresas aseguradoras interesadas en el mercado BPP deben enfocarse en obtener interés estatal en la creación de planes que impulsen la masificación de microseguros en ramos críticos (Vivienda, Salud, Vida, Productivo) y que de la misma manera, el Estado cree leyes que regulen esta actividad. Tal vez la mejor estrategia a largo plazo es la aplicación de subsidios en estos campos, donde tanto la comunidad, como las empresas aseguradoras se verán beneficiadas.
- 8) No existen cifras en el entorno ecuatoriano respecto al riesgo de fraude en seguros dentro de la población de bajos ingresos. Las compañías aseguradoras interesadas en desarrollar productos de propiedad para este segmento debe estar conscientes que cualquier seguro de contenidos ofertado a la BPP está expuesto a un alto grado de incertidumbre, y debe llevar investigación, monitoreo y estadística exhaustivos para tomar los controles necesarios y/o ajustes de de prima de riesgo para no incurrir en pérdidas económicas por coberturas de siniestros en este ramo.

## BIBLIOGRAFÍA.

### Libros.

1. C.E.E.I GALICIA, (2010). *Cómo realizar un estudio de mercado*. Santiago De Compostela: C.E.E.I Galicia, S.A.
2. CHURCHILL, C. (2009). *Protegiendo a los pobres: un compendio del microseguro*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Valdez Editores.
3. FETTER, F. A. (1915). *Economics, Volume 1: Economic Principles*. Nueva York: The Century Co.
4. FRIEND, G., ZEHLE, S. (2008). *Cómo Diseñar un Plan de Negocios*. Buenos Aires: Cuatro Media.
5. GITMAN, L., (2007). *Principios de Administración Financiera*. México D.F.: Pearson Educación.
6. HANDELSMAN, M. (2000). *Culture and costumes of Ecuador*. Westport, CT: Greenwood Press.
7. HURTADO, O. (2007). *Las Costumbres de los Ecuatorianos*. Quito: Planeta.
8. KOTLER, P., ARMSTRONG, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México D.F.: Pearson Educación.
9. MEJÍA, H. (2011). *Gestión integral de riesgos y seguros*. Colombia: Ecoe Ediciones.
10. RAMÍREZ, R. (2008). *Igualmente pobres, desigualmente ricos*. Quito: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
11. TRIOLA, M. (2004). *Probabilidad y Estadística*. México D.F.: Pearson Educación.

### Revistas.

12. BRITO, V., CASTELLANOS, L., & ANDA, D., (2011). “**Ranking Gestión 2011**”. *Gestión*. Volumen 204, p. 34-36.
13. VISTAZO, (2009). “**Microseguros atraen a la población**”. *Vistazo*. Volumen 1041, p. 10-11.

**Internet.**

14. ALLIANZ GROUP, (2010).  
[[http://www.microseguros.info/uploads/media/microrep\\_learningtoinsurethepoor.pdf](http://www.microseguros.info/uploads/media/microrep_learningtoinsurethepoor.pdf)]. **Learning to insure the poor: Microinsurance Report.**
15. ANGOVE, J., TANDE, N. (2011).  
[[http://www.microseguros.info/uploads/media/brnote9\\_sp.pdf](http://www.microseguros.info/uploads/media/brnote9_sp.pdf) 2012-04-01]. **Un Caso de Negocio de los Microseguros.**
16. ARRIBAS, I. (2008). [<http://www.uv.es/iarribas/wikibase/Varios/esicart.pdf>]. **El diseño muestral en estudios de mercado.**
17. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR (BCE). (2012).  
[<http://www.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000019>]. **Estadísticas Macroeconómicas. Presentación Coyuntural.**
18. BCE, (2011).  
[<https://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/Supuestos%20Macro2012-2015.pdf>]. **Supuestos Macroeconómicos 2012 – 2015.**
19. BANCO INTERAMERICANO DEL DESARROLLO (BID), (2010).  
[<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36424375>]. **Indicadores de Riesgo de Desastre y de Gestión de Riesgos: Programa para América Latina y el Caribe.**
20. BID, CEPAL, IDEA, (2004).  
[[http://www.acose.org/publicaciones/tecnicas/Indicadores\\_de\\_riesgo\\_y\\_gestion\\_de\\_l\\_riesgo\\_Desastres\\_Ecuador.pdf](http://www.acose.org/publicaciones/tecnicas/Indicadores_de_riesgo_y_gestion_de_l_riesgo_Desastres_Ecuador.pdf)]. **Indicadores para la Gestión de Riesgos Ecuador: Aplicación del Sistema de Indicadores, 1980-2000.**
21. OMSC, (2012).  
[[http://omsc.quito.gob.ec/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=113&Itemid=](http://omsc.quito.gob.ec/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=113&Itemid=)]. **Informe Estadístico Mensual sobre Delitos y Violencia dentro del Distrito Metropolitano de Quito, Febrero 2012.**
22. CAMARGO, L., MONTOYA, L., (2011).  
[[http://www.microseguros.info/uploads/media/microseguros-analisis-de-experiencias-destacables-en-latinoamerica-y-el-caribe\\_1.pdf](http://www.microseguros.info/uploads/media/microseguros-analisis-de-experiencias-destacables-en-latinoamerica-y-el-caribe_1.pdf)]. **Microseguros: Análisis de Experiencias destacables en Latinoamérica Y El Caribe.**
23. CAMELO, H. (2001). [[www.eclac.org/publicaciones/xml/6/5956/lcl1477e.pdf](http://www.eclac.org/publicaciones/xml/6/5956/lcl1477e.pdf)]. **Ingresos y Gastos de Consumo de los Hogares en el Marco de la SCN y Encuestas a Hogares.**
24. CAMPBELL, J. Y. (2009).  
[[http://www.afajof.org/afa/all/householdfinance\\_singlespaced.pdf](http://www.afajof.org/afa/all/householdfinance_singlespaced.pdf)]. **Household Finance.**

25. DÍAZ, A. (2008).  
[<http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoMedios/Documentos%20PDF/revista%20128.pdf#page=44>]. **Microseguros: Negocio responsable.**
26. ESPINOSA, R. (2000).  
[[www.uasb.edu.ec/padh/centro/pdf1/ESPINOSA%2520ROQUE.pdf](http://www.uasb.edu.ec/padh/centro/pdf1/ESPINOSA%2520ROQUE.pdf)]. **La Crisis Económica Financiera Ecuatoriana de Finales de Siglo y la Dolarización.**
27. FLACSO, MAE, PNUMA, (2008).  
[<http://www.pnuma.org/deat1/pdf/Ecuador%20pdf/08.%20Capitulo%206.%20Desastres%20naturales.pdf>]. **GEO Ecuador 2008.**
28. GARAYOA, F. (2010).  
[[http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/gerencia/n106/estud\\_01.htm](http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/gerencia/n106/estud_01.htm)]. **La Actividad Microaseguradora y sus Singularidades.**
29. GONZALEZ A., MARTINEZ J. & RESTREPO J. (2008).  
[[http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1060571](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1060571)]. **Microseguros o Seguros Populares: oportunidad de negocio que reduce la pobreza.**
30. GRUSON, A. (2004).  
[[www.cisor.org.ve/docs/Hogar%20y%20núcleo%20familiar.PDF](http://www.cisor.org.ve/docs/Hogar%20y%20núcleo%20familiar.PDF)] **Hogar y Núcleo Familiar, en la Encuesta de Hogares por Muestreo de Venezuela.**
31. HILGERT, M., HOGARTH, J. (2003).  
[[www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2003/0703lead.pdf](http://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2003/0703lead.pdf)] **Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior.**
32. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS (INEC). (2011).  
[[http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com\\_content&view=article&id=65&Itemid=35&TB\\_iframe=true&height=512&width=1242](http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=65&Itemid=35&TB_iframe=true&height=512&width=1242)]. **Últimos Resultados de la Pobreza, Desigualdad y Mercado Laboral en el Ecuador.**
33. INEC - DIPES (2011).  
[[http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com\\_content&view=article&id=90&Itemid=55&](http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=90&Itemid=55&)]. **Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares Urbanos y Rurales ENIGHUR 2011- 2012.**
34. JEAN, J. (2009). [<http://www.revista-actuario.com/Publicaciones/Jun09/025.pdf>]. **Aspectos Básicos del Seguro de Accidentes.**
35. JHA, A. K. (2007).  
[[http://siteresources.worldbank.org/INTENBREVE/Newsletters/21182030/Jan07\\_101\\_LowIncomeHousing\\_SP.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTENBREVE/Newsletters/21182030/Jan07_101_LowIncomeHousing_SP.pdf)]. **La Vivienda Popular en América Latina y el Caribe.**
36. LLOYDS, (2010). [[http://media.swissre.com/documents/sigma6\\_2010\\_en.pdf](http://media.swissre.com/documents/sigma6_2010_en.pdf)]. **Microinsurance-risk protection for 4 billion people.**

37. MCCORD, M. J. (2011).  
[[http://www.microinsurancecentre.org/resources/documents/doc\\_details/834-microinsurance-product-development-for-microfinance-providers.html](http://www.microinsurancecentre.org/resources/documents/doc_details/834-microinsurance-product-development-for-microfinance-providers.html)].  
**Microinsurance Product Development for Microfinance Providers.**
38. THE MICROINSURANCE CENTRE LLC. (2007).  
[<http://www.microseguros.info/uploads/media/2230.pdf>]. **The Landscape of Microinsurance in the World's 100 Poorest Countries.**
39. MILLER-SANABRIA, T. (2006).  
[<http://www.asofinbolivia.com/archivos/El%20Modelo%20latinoamericano%20de%20las%20microfinanzas.pdf>]. **El modelo Latinoamericano de microfinanzas: Una mirada desde adentro.**
40. MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL, INEC, (2011).  
[<http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/2011/05/Evoluci%C3%B3n-y-Situaci%C3%B3n-de-la-Pobreza-en-Ecuador-Dic-2010-pp.pdf>]. **Evolución y Situación de la Pobreza en Ecuador.**
41. OBSERVATORIO METROPOLITANO DE SEGURIDAD CIUDADANA (OMSC) (2010).  
[[http://omsc.quito.gob.ec/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=161&Itemid=](http://omsc.quito.gob.ec/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=161&Itemid=)]. **Décimo Quito Informe de Seguridad Ciudadana – Quito 2010.**
42. OMSC, (2011).  
[[http://omsc.quito.gob.ec/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=162&Itemid=](http://omsc.quito.gob.ec/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=162&Itemid=)]. **Informe Estadístico Mensual sobre Delitos y Violencia dentro del Distrito Metropolitano de Quito, Junio 2011.**
43. PRAHALAD, C., & HART, S. L. (2002).  
[<http://www.cs.berkeley.edu/~brewer/ict4b/Fortune-BoP.pdf>]. **The Fortune at the Bottom of the Pyramid.**
44. PICOS, J. VALERO, E., (2007). [[http://www.fire.uni-freiburg.de/sevilla-2007/contributions/doc/cd/SESIONES\\_TEMATICAS/ST8/Picos\\_Valero\\_SPAIN\\_Uvigo.pDf](http://www.fire.uni-freiburg.de/sevilla-2007/contributions/doc/cd/SESIONES_TEMATICAS/ST8/Picos_Valero_SPAIN_Uvigo.pDf)]. **Frecuencia de siniestralidad y coste medio del siniestro como base para el cálculo de la prima pura en seguros contra incendios forestales para propietarios forestales privados en Galicia.**
45. ROTH, J., MCCORD, J., & LIBER, D., (2007).  
[<http://www.microseguros.info/uploads/media/2230.pdf>]. **The Landscape of Microinsurance in the World's 100 Poorest Countries.**
46. ROJAS, M. (2011).  
[[http://www.campusepic.org/file.php/1/M\\_Rojas\\_Pobreza\\_y\\_exclusion\\_social.pdf](http://www.campusepic.org/file.php/1/M_Rojas_Pobreza_y_exclusion_social.pdf)]. **Pobreza y exclusión social.**

47. SÁENZ, M., FLOREZ, B., MORÁN, M. (2011).  
[[http://www.habitat.org/lac/CIVF/supporting\\_docs/gu%C3%ADa\\_para\\_emydp\\_de\\_mfv\\_rev\\_editora.pdf](http://www.habitat.org/lac/CIVF/supporting_docs/gu%C3%ADa_para_emydp_de_mfv_rev_editora.pdf)]. **Microfinanzas para vivienda: Guía para estudios de mercado y diseño de productos y servicios.**
48. SILVER, H. (2007).  
[[http://www.chronicpoverty.org/uploads/publication\\_files/CP\\_2006\\_Silver.pdf](http://www.chronicpoverty.org/uploads/publication_files/CP_2006_Silver.pdf)].  
**The process of social exclusion: The dynamics of an evolving concept.**
49. SMITH, A., SMIT, H., CHAMBERLAIN, D. (2011).  
[[http://www.microseguros.info/uploads/media/brnote7\\_sp.pdf](http://www.microseguros.info/uploads/media/brnote7_sp.pdf)]. **Más allá de las ventas: Nuevas Fronteras en la Distribución de Microseguros.**
50. SUBIRATS, J., Otros (2004).  
[[http://obrasocial.lacaixa.es/StaticFiles/StaticFiles/a84f7102892ef010VgnVCM100000e8cf10aRCD/es/es16\\_esp.pdf](http://obrasocial.lacaixa.es/StaticFiles/StaticFiles/a84f7102892ef010VgnVCM100000e8cf10aRCD/es/es16_esp.pdf)]. **Pobreza Y Exclusión Social.**
51. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS (2011).  
[[http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/ARTÍCULOS\\_financieros/Estudios%20Técnicos/2011/AT32\\_2011.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/ARTÍCULOS_financieros/Estudios%20Técnicos/2011/AT32_2011.pdf)]. **Remesas al Sistema Financiero a Septiembre de 2011.**
52. YEE, K. (2006). [[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=846546](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=846546)].  
**Earnings Quality and the Equity Risk Premium: A Benchmark Model.**



**ANEXO 1: PROGRAMAS DE INVERSIÓN DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y DE VIVIENDA (MIDUVI) EN EL PERÍODO 2007 – JUNIO DE 2012.**

Año	Programa	Pichincha		Nacional	
		Bonos Pagados	Inversión (USD)	Bonos Pagados	Inversión (USD)
2007	Urbano	736	1.824.300,00	8.703	24.169.800,00
	Rural	1.692	5.372.395,92	17.236	48.807.376,96
	Urbano Marginal	689	2.253.410,53	2.001	15.546.322,24
	<b>Total</b>	<b>3.117</b>	<b>9.450.106,45</b>	<b>27.940</b>	<b>88.523.499,20</b>
2008	Urbano	1.244	3.422.100,00	19.884	55.307.400,00
	Rural	3.164	12.970.416,64	49.106	294.460.070,57
	Urbano Marginal	651	2.732.121,74	4.191	29.900.968,60
	<b>Total</b>	<b>5.059</b>	<b>19.124.638,38</b>	<b>73.181</b>	<b>379.668.439,17</b>
2009	Urbano	2.169	7.722.400,00	21.534	63.368.100,00
	Rural	828	4.014.410,17	13.204	80.744.744,57
	Urbano Marginal	121	568.852,65	979	23.123.081,93
	<b>Total</b>	<b>3.118</b>	<b>12.305.662,82</b>	<b>35.717</b>	<b>167.235.926,50</b>
2010	Urbano	650	3.110.000,00	3.762	13.532.428,44
	Rural	135	662.929,56	11.270	75.636.162,21
	Urbano Marginal	-	-	1.687	23.498.145,91
	<b>Total</b>	<b>785</b>	<b>3.772.929,56</b>	<b>16.719</b>	<b>112.666.736,56</b>
2011	Urbano	3	10.800,00	219	887.100,00
	Rural	537	2.725.356,52	7.603	47.507.392,67
	Urbano Marginal	104	520.974,69	1.059	13.899.005,20
	<b>Total</b>	<b>644</b>	<b>3.257.131,21</b>	<b>8.881</b>	<b>62.293.497,87</b>
2012	Urbano	11	37.500,00	56	197.400,00
	Rural	393	1.755.560,00	1.644	7.413.720,00
	Urbano Marginal	57	275.260,00	201	957.780,00
	<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>2.068.320,00</b>	<b>1.901</b>	<b>8.568.900,00</b>
<b>Total Vivienda por Áreas 2007 -2012</b>		<b>13.184</b>	<b>49.978.788,42</b>	<b>164.339</b>	<b>818.956.999,30</b>

*Tabla Anexo 1.1.: Detalle Montos de Proyectos de Inversión MIDUVI por Áreas, Pichincha y Nacional, período 2007 – Junio de 2012.*



Otros Bonos de Vivienda	Bonos Pagados	Inversión (USD)
Mi Primera Vivienda	8.923	44.615.000,00
Emergencias	8.257	45.766.749,78
INTI	7.308	36.101.422,14
Manuela Espejo	5.733	28.154.000,00
SAV BID Rural	5.227	25.971.720,00
SAV BID Urbana	2.704	8.659.900,00
SAV BID Urbano Rural	1.226	6.030.160,00
SIV Magisterio	630	2.268.000,00
Escuelas Unidocentes	507	1.797.200,00
Fideicomisos	242	975.600,00
Titulación	26.560	3.284.742,70
<b>Total Otros Bonos</b>	<b>67.317</b>	<b>203.624.494,63</b>

*Cuadro Anexo 1.2.:* Monto - Otros Programas de Vivienda y Otros Gastos de MIDUVI

Nacional (Resumido), Período 2007 – Junio de 2012.

## **ANEXO 2: MARCO LEGAL.**

### **EXTRACTO DE LA “LEY GENERAL DE SEGUROS”.**

#### **TITULO I DEL AMBITO DE LA LEY**

**Art. 1.-** Esta Ley regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas y las operaciones y actividades de las personas naturales que integran el sistema de seguro privado; las cuales se someterán a las leyes de la República y a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

#### **TITULO II DE LA CONSTITUCION, ORGANIZACION, ACTIVIDADES Y FUNCIONAMIENTO**

##### **Capítulo III De las pólizas y tarifas.**

**Art. 25.-** Los modelos de pólizas, las tarifas de primas y notas técnicas, requerirán autorización previa de la Superintendencia de Bancos y Seguros, para ponerlas en vigor. Sin embargo copias de las mismas deberán remitirse a dicha institución por lo menos quince días antes de su utilización y aplicación.

Las pólizas deberán sujetarse mínimo a las siguientes condiciones:

- a) Responder a normas de igualdad y equidad entre las partes contratantes;
- b) Ceñir su contenido a la legislación sobre el contrato de seguro constante en el Código de Comercio, el Decreto Supremo No. 1147, publicado en el Registro Oficial No. 123 de 7 de diciembre de 1963, a la presente Ley y a las demás disposiciones que fueren aplicables;
- c) Ser su redacción de clara comprensión para el asegurado;
- d) Los caracteres tipográficos deben ser fácilmente legibles;
- e) Figurar las coberturas básicas y las exclusiones con caracteres destacados en la póliza;
- f) Incluir el listado de documentos básicos necesarios para la reclamación de un siniestro;
- g) Incluir una cláusula en la que conste la opción de las partes de someter a decisión arbitral o mediación las diferencias que se originen en el contrato o póliza de seguros; y,
- h) Señalar la moneda en la que se pagarán las primas y siniestros.

La cotización al valor de venta de la moneda extranjera serán los vigentes a la fecha efectiva de pago de las primas y de las indemnizaciones. Cuando las condiciones generales de las pólizas o de sus cláusulas especiales difieran de las normas establecidas en la legislación sobre el contrato de seguros, prevalecerán estas últimas sobre aquellas.

Las tarifas de primas se sujetarán a los siguientes principios:

1. Ser el resultado de la utilización de información estadística que cumpla exigencias de homogeneidad y representatividad; o,

2. Ser el resultado del respaldo de reaseguradores de reconocida solvencia técnica y financiera.

**Art. 26.-** En toda póliza emitida y vigente se entenderán incorporados los requisitos señalados en el artículo 25 aun cuando éstos no consten en su texto en forma expresa. Este incumplimiento será causal para que el Superintendente de Bancos y Seguros prohíba o suspenda la emisión de nuevas pólizas hasta cuando sea satisfecho el o los requisitos respectivos. Si tales faltas u omisiones resulten reiteradas, el Superintendente de Bancos y Seguros podrá retirar el certificado de autorización del ramo correspondiente sin perjuicio de las sanciones legales pertinentes.

Las empresas de seguros procederán en los casos de pólizas emitidas con anterioridad y que hayan sido sujetas a observaciones por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros a notificar a los asegurados de tales enmiendas.

#### Capítulo IV

##### De los reaseguros.

**Art. 27.-** Las empresas de seguros deberán sujetarse para la contratación de los reaseguros a principios de solvencia y prudencia financieras, así como también a principios de seguridad y oportunidad.

Las empresas de seguros deberán contratar los reaseguros con empresas reaseguradoras en forma directa o a través de intermediarias de reaseguros autorizadas a operar en el país o registradas en la Superintendencia de Bancos y Seguros, según sea el caso.

La Superintendencia de Bancos y Seguros expedirá las normas para el registro de las reaseguradoras e intermediarios de reaseguros no establecidos en el país.

**Art. 29.-** Las entidades del sistema de seguro privado llevarán su contabilidad y conservarán sus archivos, sujetándose a las disposiciones que imparta la Superintendencia de Bancos y Seguros a quien presentarán por lo menos mensualmente los estados financieros y sus anexos en la forma que ésta establezca.

Las intermediarias de reaseguros, los peritos de seguros y los asesores productores de seguros, presentarán los estados financieros y sus anexos anualmente o en la forma que la Superintendencia de Bancos y Seguros establezca.

Las entidades del sistema de seguro privado conservarán los comprobantes contables y los documentos de respaldo respectivos, por un período no menor a seis años, contados a partir de la fecha de cierre del ejercicio correspondiente.

Las empresas de seguros están obligadas a conservar los duplicados de las pólizas expedidas y sus anexos, por lo menos hasta tres años después de la fecha de su vencimiento, excepto las pólizas de seguro marítimo que se conservarán por lo menos seis años.

Al efecto podrán utilizar el sistema de microfotografía u otro medio de conservación electrónica, previa autorización del Superintendente de Bancos y Seguros y con sujeción a las instrucciones que éste imparta, en cuyo caso podrán ser destruidos los originales.

La reproducción o impresión de tales documentos o comprobantes, debidamente certificados por el funcionario autorizado de la entidad controlada, tendrá el mismo valor probatorio que los libros, registros y documentos originales.

Las alteraciones que se realicen en las reproducciones o impresiones serán reprimidas con arreglo a las disposiciones del Código Penal.

Las copias de los documentos, certificados en la forma que determine el Superintendente de Bancos y Seguros, servirán como medio de prueba conforme al Código de Procedimiento Civil, y su falsificación o alteración acarreará responsabilidad penal.

Las empresas de seguros deberán publicar dentro de los dos meses posteriores al cierre del ejercicio económico anual, en por lo menos uno de los principales periódicos de mayor circulación nacional, los estados financieros auditados y los principales índices financieros y técnicos correspondientes al año inmediatamente anterior, de acuerdo a las normas que para el efecto dicte la Superintendencia de Bancos y Seguros.

## Capítulo VIII

### Del reclamo administrativo.

**Art. 42.-** Toda empresa de seguros tiene la obligación de pagar el seguro contratado o la parte correspondiente a la pérdida debidamente comprobada, según sea el caso, dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a aquel en que el asegurado o el beneficiario le presenten por escrito la correspondiente reclamación aparejada de los documentos que, según la póliza, sean necesarios, a menos que la empresa de seguros formule objeciones fundamentadas a tal reclamo, las mismas que deberán ser llevadas inmediatamente a conocimiento del Superintendente de Bancos y Seguros.

Si el asegurado o el beneficiario se allanan a las objeciones, la entidad de seguros pagará inmediatamente la indemnización acordada.

Si en este caso o en el que se venciere el plazo de cuarenta y cinco días fijado en el inciso primero, la empresa de seguros no efectúe el pago, el asegurado o el beneficiario pondrá este hecho en conocimiento del Superintendente de Bancos y Seguros, quien, de verificar esta situación, ordenará el pago dentro de un plazo no mayor de quince días, junto con los intereses calculados a partir de los cuarenta y cinco días antes indicados, al tipo máximo convencional fijado de acuerdo con la ley. De no pagar dentro del plazo concedido dispondrá la liquidación forzosa de la empresa de seguros.

Si la empresa de seguros formule objeciones al reclamo y no se llegare a un acuerdo con el asegurado o beneficiario, la Superintendencia de Bancos y Seguros comprobará la existencia de los fundamentos de dichas objeciones y de no haberlos ordenará el pago, caso contrario lo rechazará.

El asegurado o beneficiario podrá acudir en juicio verbal sumario ante los jueces competentes o someter al arbitraje comercial o mediación, según sea el caso.

Tratándose de pólizas de seguros de fiel cumplimiento del contrato y de buen uso del anticipo que se contrate en beneficio de las entidades previstas en el artículo 1 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, las empresas de seguros deben

emitirlas cumpliendo la exigencia de que sean incondicionales, irrevocables y de cobro inmediato, por lo que tienen la obligación de pagar el valor del seguro contratado, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes al pedido por escrito en que el asegurado o el beneficiario le requieran la ejecución.

Queda prohibido a las compañías aseguradoras en el caso de las mencionadas pólizas giradas en beneficio de las entidades previstas en el artículo 1 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, exigir al asegurado para el pago de la garantía, documentación adicional o el cumplimiento de trámite administrativo alguno. Cualquier cláusula en contrario, se entenderá como no escrita.

El incumplimiento de esta disposición dará lugar al establecimiento de las sanciones respectivas por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros, sin perjuicio de la suspensión inmediata de las operaciones.

### TITULO III DISPOSICIONES GENERALES, DEROGATORIAS Y TRANSITORIAS

#### Capítulo I Disposiciones generales.

**Art. 67.-** Los fondos para atender los gastos de la Superintendencia de Bancos y Seguros se obtendrán de la contribución del tres y medio por ciento (3,5%) sobre el valor de las primas netas de seguros directos, las que podrán aumentarse hasta el cinco por ciento (5%), por resolución de la Junta Bancaria y a petición del Superintendente de Bancos y Seguros, conforme a las atribuciones constantes en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero para la aprobación del presupuesto del organismo de control. Las empresas de seguros actuarán como agentes de retención de esta contribución.

En el presupuesto de la Superintendencia de Bancos y Seguros, figurarán las partidas necesarias para el sostenimiento del personal técnico y administrativo destinado al control y vigilancia de las entidades del sistema de seguro privado.

#### Capítulo II De las infracciones y las penas.

**Art. 76.-** Serán reprimidos con prisión de seis meses a cinco años y multa de cuarenta a cuatro mil dólares de los Estados Unidos de América (diez a mil salarios mínimos vitales generales):

1. Quienes sin estar legalmente autorizados establezcan empresas o negocios que realicen operaciones de seguros, cualquiera que fuese su denominación, siempre que a cambio del pago de una prima, cuota o cantidad anticipada, se asuma la obligación de indemnizar por una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto;
2. Quienes declarando falsos siniestros se hicieren entregar las indemnizaciones por las pérdidas o daños, contemplados en un contrato de seguro.

**EXTRACTO “LEGISLACIÓN SOBRE EL CONTRATO DEL SEGURO”.****CAPITULO I****Sección II****De la Póliza.**

**Art. 6.-** El contrato de seguro se perfecciona y prueba por medio de documento privado que se extenderá por duplicado y en el que se harán constar los elementos esenciales. Dicho documento se llama Póliza; ésta debe redactarse en castellano y ser firmada por los contratantes.

Las modificaciones del contrato o póliza, lo mismo que su renovación deben también ser suscritas por los contratantes.

**Art. 7.-** Toda póliza debe contener los siguientes datos:

- a) El nombre y domicilio del asegurador;
- b) Los nombres y domicilios del solicitante, asegurado y beneficiario;
- c) La calidad en que actúa el solicitante del seguro;
- d) La identificación precisa de la persona o cosa con respecto a la cual se contrata el seguro;
- e) La vigencia del contrato, con indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento, o el modo de determinar unas y otras;
- f) El monto asegurado o el modo de precisarlo;
- g) La prima o el modo de calcularla;
- h) La naturaleza de los riesgos tomados a su cargo por el asegurador;
- i) La fecha en que se celebra el contrato y la firma de los contratantes;
- j) Las demás cláusulas que deben figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales.
- k) Los anexos deben indicar la identidad precisa de la póliza a la cual corresponden; y las renovaciones, además, el período de ampliación de la vigencia del contrato original.

**Sección IV****De los derechos y obligaciones de las partes.**

**Art. 12.-** Si el solicitante celebra un contrato de seguro a nombre ajeno sin tener poder o facultad legal para ello, el interesado puede ratificar el contrato aún después de la verificación del siniestro.

El solicitante deberá cumplir todas las obligaciones derivadas del contrato hasta el momento que se produzca la ratificación o la impugnación por parte del tercero.

**Art. 17.-** El solicitante del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la suscripción del contrato. En el seguro celebrado por cuenta de terceros, el solicitante debe pagar la prima, pero el asegurador podrá exigir su pago al asegurado, o al beneficiario, en caso de incumplimiento de aquél.

El pago que se haga mediante la entrega de un cheque, no se reputa válido sino cuando ésta se ha hecho efectivo, pero sus efectos se retrotraen al momento de la entrega. El primer inciso de este artículo no es aplicable a los seguros de vida.

**Art. 18.-** El pago de la prima debe hacerse en el domicilio del asegurador o en el de sus representantes o agentes debidamente autorizados para recibirla.

**Art. 20.-** El asegurado o el beneficiario están obligados a dar aviso de la ocurrencia del siniestro, al asegurador o su representante legal autorizado, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que hayan tenido conocimiento del mismo. Este plazo puede ampliarse, mas no reducirse, por acuerdo de las partes.

**Art. 21.-** Igualmente está obligado el asegurado a evitar la extensión o propagación del siniestro y a procurar el salvamento de las cosas amenazadas. El asegurador debe hacerse cargo de los gastos útiles en que razonablemente incurra el asegurado en cumplimiento de estas obligaciones, y de todos aquellos que se hagan con su aquiescencia previa. Estos gastos en ningún caso pueden exceder del valor de la suma asegurada. Lo dispuesto en este artículo no se aplica a los seguros de personas.

**Art. 22.-** Incumbe al asegurado probar la ocurrencia del siniestro, el cual se presume producido por caso fortuito, salvo prueba en contrario. Asimismo incumbe al asegurado comprobar la cuantía de la indemnización a cargo del asegurador. A éste incumbe, en ambos casos, demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad.

**Art. 23.-** El asegurador no está obligado a responder, en total y por cualquier concepto, sino hasta concurrencia de la suma asegurada.

**Art. 24.-** El asegurado o el beneficiario pierden sus derechos al cobro del seguro, por incumplimiento de las obligaciones que les correspondería en caso de siniestro, conforme a los

Arts. 20 y 21, si así se estipula expresamente en la póliza.

Pero la mala fe del asegurado en la reclamación o comprobación del derecho al pago de determinado siniestro, o de su importe, causa la sanción establecida en el inciso primero, aún a falta de estipulación contractual.

## CAPITULO II DE LOS SEGUROS DE DAÑOS

### Sección I

#### Disposiciones comunes.

**Art. 27.-** Puede ser objeto de contrato de seguro contra daños todo interés económico en que una persona tenga en que no se produzca un siniestro.

**Art. 28.-** La avería, merma o pérdida de una cosa, proveniente de vicio propio no están comprendidos dentro de los riesgos asumidos por el asegurador. Entiéndase por vicio propio, el germen de destrucción o deterioro que llevan en sí las cosas por su propia naturaleza o destino aunque se las suponga de la mejor calidad en su especie.



**Art. 30.-** Si la pérdida o el deterioro de la cosa asegurada se consuman por accidente ocurrido antes, pero que continúe hasta después de vencido el término del seguro, los aseguradores responden del siniestro. Mas si el accidente se inicia antes de que los riesgos hayan empezado a correr por cuenta de los aseguradores, y continúa después, éstos no son responsables por dicho siniestro.

**Art. 31.-** En los casos en que no sea posible hacer la estimación previa en dinero del interés asegurado, el valor del seguro puede estipularse libremente por los contratantes. Pero el ajuste de la indemnización se hará guardando absoluta sujeción a lo estudiado en el artículo siguiente.

**Art. 32.-** Respecto del asegurado, los seguros de daños son contratos de simple indemnización, y en ningún caso pueden constituir para él fuente de enriquecimiento. La indemnización puede abarcar a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero éste debe ser objeto de un acuerdo expreso.

**Art. 33.-** La indemnización es pagadera en dinero, o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de la cosa asegurada, a opción del asegurador. El monto asegurado se entiende reducido, desde el momento del siniestro, en una cantidad igual a la indemnización pagada por el asegurador.

**Art. 34.-** La indemnización no puede exceder del valor real del interés asegurado en el momento del siniestro, ni del monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado o beneficiario, ni puede sobrepasar el límite de la suma asegurada.

**Art. 40.-** No hallándose asegurado el valor real del interés, en los casos en que éste es susceptible de una estimación razonable, el asegurador sólo está obligado a indemnizar el daño a prorrata en proporción a la cantidad asegurada y la que no lo está.

Sin embargo, las partes pueden estipular que el asegurado no soporte parte alguna de la pérdida o deterioro sino en el caso de que el monto de éstos exceda de la suma asegurada.

**Art. 41.-** El asegurador que haya sido notificado judicialmente por cualquier acreedor prendario o hipotecario del asegurado, no puede pagar a éste la indemnización en caso de siniestro, sino en la parte que exceda al valor de los créditos, mientras éstos no fueren cancelados. Pero son válidos los pagos hechos al asegurado antes de la notificación judicial.

**Art. 43.-** La transmisión a título singular del interés asegurado, o de la cosa a que está vinculado el seguro, produce automáticamente la extinción del contrato, a menos que subsista un interés asegurable en cabeza del asegurado. En este caso, subsiste el contrato en la medida necesaria para proteger tal interés, siempre que el asegurador no prefiera darlo por terminado; si lo prefiere, tiene la obligación de devolver la prima en proporción al tiempo no corrido.



## Sección II

## Del Seguro de Incendio.

**Art. 46.-** El asegurador contra el riesgo de incendio responde por los daños materiales causados a los bienes asegurados, por incendio, es decir por llamas o por simple combustión o por rayo.

Responde igualmente cuando tales daños sean consecuencia de las medidas adoptadas para evitar la propagación del siniestro.

**Art. 47.-** El asegurador no responde, salvo convención expresa en contrario de los daños causados por explosión, a menos que esta sea efecto del incendio.

Si el incendio sobreviene como consecuencia de la explosión, se entienden amparados únicamente los daños que aquél origine.

**Art. 48.-** Salvo pacto expreso en contrario, no se comprenden dentro del riesgo asumido por el asegurador los bienes robados durante el siniestro o después del mismo.

**Art. 49.-** El asegurador no responde de las pérdidas o daños que sean ocasionados o que se produzcan como consecuencia de terremoto, temblor, erupción volcánica u otra convulsión de la naturaleza, salvo pacto en contrario.

### ANEXO 3: FORMATO ENCUESTA.

**Pregunta oral #1:** ¿Es usted quien toma las decisiones importantes en su hogar?

Sí \_\_\_ Ambos \_\_\_ Cónyuge \_\_\_ [no continúa] No \_\_\_ [Pasa a #3]

**Pregunta oral #2:** ¿Su vivienda es propia? Sí \_\_\_ No \_\_\_ [Pasa a #3]

**Pregunta oral #3:** [Sólo si #2 es Negativa] ¿Planea comprar o comenzar a construir dentro de los próximos 5 años? [Si la respuesta es No, se agradece y termina la encuesta]

Hombre \_\_\_ Mujer \_\_\_ años

Edad: \_\_\_ años

Sector dónde vive: \_\_\_ Urbano \_\_\_ Rural \_\_\_

¿Cuántas personas **habitan** en su vivienda? \_\_\_

¿Cuál es el ingreso **mensual total** (aprox.) de su hogar? \_\_\_

¿Cuántos años tiene su vivienda? \_\_\_

¿Valor estimado de su vivienda? \$5.000 \$8.000 \$10.000 \$12.000 \$15.000 No sabe

Un seguro es un contrato que protege nuestra propiedad. El seguro repone el valor del daño ocurrido ante un evento no deseado. Nuestra vivienda es junto a nuestras vidas, el bien más preciado que poseemos. Protegerla, es proteger nuestro bienestar y futuro.

La información por usted proporcionada será manejada con absoluta confidencialidad.

**Tiempo:** Inferior a 5 minutos.

Favor elegir **una sola opción** a cada pregunta.

G. ¿Está su vivienda asegurada ante robo o daños estructurales graves (terremotos, deslaves incendios, etcétera)?

Sí \_\_\_ No \_\_\_ NA \_\_\_ [NA si la vivienda no es propia]

H. ¿Si su capacidad económica se lo permite, estaría usted dispuesto a asegurar su vivienda ante daños catastróficos graves por los siguientes valores?

Valor Vivienda	Pago Mensual
\$ 5.000	\$ 1,21
\$ 8.000	\$ 1,93
\$ 10.000	\$ 2,42
\$ 12.000	\$ 2,90
\$ 15.000	\$ 3,63

Si la respuesta es **NO**, ¿por qué?

- Costo.
- No lo necesito, mi vivienda no necesita ser protegida por un seguro.
- Si pierdo mi vivienda, puedo construir una nueva con facilidad.

I. [Si B responde NO, Saltar] ¿Pagaría un valor adicional de \$2 mensuales por una cobertura de \$2.000 en caso de pérdida de pertenencias personales o familiares? Sí \_\_\_ No \_\_\_

Si la respuesta es **No**, ¿por qué?

- Alto costo.
- No lo necesito.
- Podría reponer lo perdido con facilidad.

J. ¿A cuál de los siguientes eventos considera usted su vivienda actual se encuentra más expuesta?

- Incendio.
- Robo.
- Deslave.
- Caída de árboles.
- Inundación por lluvia.
- Accidente automovilístico.

NR \_\_\_

K. ¿Dónde se entra usted de la existencia de productos y servicios para su vivienda?

[Medios de comunicación y Publicidad]

- TV/Radio/Prensa.
- En Bancos.
- En Cooperativas.
- En Puntos pago (SERVIPAGOS, PAGOÁGIL).
- En Tienda o Banco del Barrio.
- Tiendas de muebles o electrodomésticos.

NR \_\_\_

L. ¿Dónde paga sus planillas (agua, luz teléfono) y demás deudas?

- En la empresa de agua/luz/teléfono.
- Puntos pago (SERVIPAGOS, PAGOÁGIL).
- Débito de cuenta bancaria.
- Débito o pago en cooperativa.
- Pago en asociaciones o sindicatos.
- Bancos del Barrio.

NR \_\_\_

¡Muchas gracias!

**ANEXO 4: FORMATO “VALORACIÓN DEL NIVEL DE PREPARACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA EL LANZAMIENTO DEL PILOTO DEL PRODUCTO DE MS PARA VIVIENDA”.**

<b>Pregunta</b>	<b>Sí/No</b>	<b>Explique su respuesta</b>
¿Cuenta el nuevo producto de MS con el <b>respaldo de la dirección y junta directiva</b> de la institución?		
¿La institución tiene claridad sobre el <b>modelo de servicio de microseguro</b> que brindará?		
¿Están confirmadas, las <b>fuentes de fondos</b> y los requerimientos adicionales de fondos para la adecuada implementación del piloto del producto de MS?		
¿Tiene la institución las <b>habilidades administrativas y operativas</b> apropiadas para lograr el éxito de este producto?		
¿La institución dispone del <b>personal adecuado</b> (en número y capacidad) para implementar el piloto de MS? Este personal incluye el que se involucra con los componentes de inspección y atención de siniestros.		
¿Ha sido previsto un <b>plan de capacitación</b> sobre el nuevo producto de MS dirigido a todo el personal clave, previo a la implementación del piloto?		
¿Existe un entendimiento del <b>enfoque y requerimientos especiales del nuevo producto</b> de MS en cada una de las áreas que estarán relacionadas, de manera directa o indirecta, con el manejo del mismo?		
¿La institución tiene la capacidad para realizar, oportunamente, los <b>ajustes</b> para el <b>manejo y seguimiento del producto</b> de MS con respecto a los otros productos que la institución ofrece? (Esto incluye software y la parametrización del mismo para asumir el nuevo producto).		
¿Se han evaluado y analizado las <b>implicaciones y riesgos</b> del nuevo producto de MS, a nivel de:		
- Estrategia institucional		
- Viabilidad financiera		
- Estructura organizacional		
- Recursos humanos		
- Mercadeo		
- Sistemas de información		
- Políticas de servicio, procesos y procedimientos		

ANEXO 5: PÓLIZA PROTOTIPO.

FACTURA #

DOCUMENTO	SEGURO DE	PÓLIZA	ANEXO	CANAL
VIGENCIA DEL DOCUMENTO	INICIO DE COBERTURA			CIUDAD

INFORMACIÓN DEL ASEGURADO	
NOMBRE DEL ASEGURADO:	
CI / RUC:	
DIRECCIÓN DOMICILIO:	AVENIDA O CALLE PRINCIPAL: NÚMERO: CALLE SECUNDARIA: REFERENCIA:
DIRECCIÓN BIEN ASEGURADO:	AVENIDA O CALLE PRINCIPAL: NÚMERO: CALLE SECUNDARIA: REFERENCIA:
TELÉFONO(S):	

CLÁUSULAS QUE INTEGRAN ESTE CONTRATO			SUMA VIVIENDA	SUMA CONTENIDOS
CONCEPTO	PORCENTAJE	VALOR (USD)	FORMA DE PAGO	
PRIMA NETA			IMPORTANTE	
SEGURO CAMPESINO	0,50%	-		
CONTRIBUCIÓN SBS	3,50%	-		
BASE IVA		-		
IVA	12%	-		
PRIMA TOTAL		-		

DEBO Y PAGARÉ A LA ORDEN DE LA CÍA. ASEGURADORA A LA VISTA Y EN LA CIUDAD DE QUITO LA CANTIDAD MENSUAL DE USD _____ HASTA EL DÍA 5 DE CADA MES.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

FIRMA DE LA ASEGURADORA	FIRMA DEL CLIENTE / RUC
-------------------------	-------------------------

El contratante y/o asegurado podrá solicitar a la Superintendencia de Bancos y Seguros la verificación de este texto.  
NOTA: La presente Póliza fue aprobada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, con Resolución N°

SE RECOMIENDA AL ASEGURADO SACAR COPIAS DE ESTE DOCUMENTO Y GUARDARLOS EN EL DOMICILIO DE UN FAMILIAR O CONOCIDO DE CONFIANZA.

### CONDICIONES GENERALES.

SEGUROS \_\_\_\_\_ S.A., que en lo sucesivo se denominará la Aseguradora, en consideración a la solicitud presentada, ampara hasta el límite de la suma asegurada estipulada en las condiciones particulares de esta Póliza, al Asegurado especificado en las mismas contra los riesgos descritos y que afecten a los bienes relacionados en las condiciones particulares, siempre y cuando permanezcan en los locales o predios asegurados y el cliente también haya contratado el Seguro de Contenidos.

#### ARTÍCULO 1: COBERTURAS.

Esta Póliza cubre los daños físicos directos causados en forma accidental, súbita e imprevista, que sufran los bienes asegurados y los costos de remoción de escombros, relacionados en las condiciones particulares de esta Póliza, a consecuencia de cualquier causa que no se encuentre expresamente excluida, siempre y cuando permanezcan en los predios asegurados bajo PRIMER RIESGO ABSOLUTO, esto quiere decir, que en caso de siniestro se indemnizará hasta el costo del daño real sufrido y como máximo hasta el límite de la suma asegurada.

Esta póliza protege al Asegurado ante:

- 1.1. Incendio y/o rayo.
- 1.2. Derrumbe y deslave.
- 1.3. Terremoto, temblor y/o erupción volcánica.
- 1.4. Vientos fuertes.
- 1.5. Explosión.
- 1.6. Daños por agua, lluvia e inundación, incluye granizada.
- 1.7. Motín, Huelga y vandalismo.
- 1.8. Colapso.
- 1.9. Impacto de vehículos.
- 1.10. Caída de objetos contundentes.
- 1.11. Robo o pérdida por daño de contenidos, siempre y cuando la Cobertura de Contenidos haya sido contratada.

Igualmente cubre los daños físicos directos que sufran los bienes asegurados a consecuencia de las medidas adoptadas para evitar la propagación del siniestro.

#### ARTÍCULO 2: EXCLUSIONES.

Esta Póliza no cubre las pérdidas y daños físicos o materiales que sufran los bienes asegurados, y los demás perjuicios que en su origen o extensión sean causados directa o indirectamente por:

- 2.1. Daño a personales o a bienes de terceras personas dentro de la propiedad asegurada.
- 2.2. Infidelidad o actos deshonestos de empleados o cualquier trabajador que se encuentre vinculado con el Asegurado ya sea a través de contrato de trabajo o a través de cualquier otra figura.
- 2.3. Robo, asalto, atraco, hurto e infidelidad, durante un siniestro cubierto por esta Póliza.
- 2.4. Negligencia del Asegurado o su representante en no utilizar todos los medios razonables a su alcance para salvar y preservar los bienes en durante o después de algún incidente que pueda estar cubierto por esta Póliza.
- 2.5. Guerra internacional o civil, invasión, acto de enemigo extranjero, rebelión, revolución, actos guerrilleros, conspiración del poder, ley marcial, estado de emergencia o estado de sitio, así como todas las operaciones de guerra u hostiles en tiempos de paz o de guerra.
- 2.6. Reacción y radiación nuclear; contaminación radioactiva; polución o contaminación a no ser que sean producidas por fuego, rayo o explosión cubierta por esta Póliza.
- 2.7. Contaminación ambiental de cualquier naturaleza.
- 2.8. Embargo, decomiso, toma de muestras o destrucción por disposiciones de aduana o autoridad competente. Confiscación, nacionalización, requisa, captura destrucción o daño por orden de algún gobierno o autoridad pública, o riesgo de contrabando y de transporte por tráfico ilegal o imposición de cualquier clase de ordenanza o ley que regule la reparación o demolición de cualquiera de los bienes aquí asegurados por parte del Gobierno o cualquier autoridad competente.
- 2.9. Rotura, estallido o desprendimiento de partes rotativas o móviles de maquinaria, causados por fuerza centrífuga o daño mecánico o eléctrico.
- 2.10. Desperfectos que sufran los aparatos, accesorios e instalaciones eléctricas por una causa innata a su funcionamiento.
- 2.11. Desgaste lento, acelerado o deterioro por el uso, herrumbre, corrosión, óxido, moho, hongo, podredumbre húmeda o seca, defecto latente, fermentación, vicio inherente, deformación o distorsión que se forma lentamente, larvas de insectos, bichos y microbios de todo tipo.

- 2.12. Cualquier daño o desgaste sobre bienes que se encuentren al aire libre o que no se encuentren en edificios completamente cerrados.
- 2.13. Gastos destinados a rectificar en caso de material defectuoso daños cuya responsabilidad recaiga en el fabricante o el proveedor de los bienes asegurados, ya sea legal o bajo contrato.
- 2.14. Todo gasto destinado a la conservación, reparación o mantenimiento normal y gastos por reacondicionamiento, modificación o mejora del bien siniestrado.
- 2.15. Gastos en que incurra el Asegurado para mantener el estado del riesgo y evitar la ocurrencia de un potencial siniestro cubierto por esta Póliza.
- 2.16. Daños causados por vibraciones o movimientos no naturales del suelo o subsuelo, o por aeronaves o cualquier otro vehículo.
- 2.17. Maquinaria, vidrios, espejos y cristales.
- 2.18. Daños de agua causados por equipo de riego o regaderas automáticas.
- 2.19. Suspensión de servicios públicos de agua, energía, gas o teléfono.

### ARTÍCULO 3: BIENES NO AMPARADOS.

- 3.1. Bienes que se encuentren en lugares exteriores o expuestos a la intemperie, como en jardines, solares, patios, azoteas, zaguanes y similares.
- 3.2. Bienes que por su naturaleza deban cubrirse por otras Pólizas o bienes que al momento de producirse la pérdida, destrucción o daño, estén amparados por Pólizas de transporte o cualquier otro ramo.
- 3.3. Todo tipo de automóviles.
- 3.4. Mercancías bajo tenencia cuidado o control y en bodega aunque sean de propiedad del Asegurado.
- 3.5. Bienes averiados o destruidos por fermentación, vicio propio o combustión espontánea, o por cualquier procedimiento de calefacción o desecación.
- 3.6. Viviendas o bienes en fase de construcción o montaje y bienes en curso de elaboración, si el daño se produce por su propia elaboración, examen, reparación, limpieza, restauración, modificación, renovación o causas similares.

### ARTÍCULO 4: CARACTERÍSTICAS DE ASEGURABILIDAD.

- 4.1. Esta Póliza cubre únicamente viviendas, no cubre casas de hacienda, casas o departamentos de playa, y en general casas o departamentos de uso vacacional.
- 4.2. Casas o departamentos deshabitados, en remodelación y construcción.
- 4.3. Viviendas que no estén legalmente constituidas o que no consten dentro del Registro Predial del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- 4.4. En caso de que la vivienda vaya a permanecer deshabitada por más de 30 días, esto debe ser comunicado a la Aseguradora, caso contrario no tendrá cobertura en caso de siniestro.

### ARTÍCULO 5: DEFINICIONES.

- 5.1. **Accidente o accidental:** hecho externo, violento y ocasional que no depende de la voluntad Asegurado ni de su cónyuge, descendientes hasta el tercer (3º) grado de consanguinidad, segundo (2do) de afinidad o único civil, así como familiares que convivan con ellos, ni de sus empleados o de terceros. De la misma forma se considera el acontecimiento inesperado, no planeado, que implica una alteración en el estado normal de las personas-elementos o funciones con repercusiones negativas.
- 5.2. **Actos de autoridad:** Actos llevados a cabo u ordenados por la autoridad competente, con el fin de aminorar o evitar la propagación o extensión de las consecuencias de cualquier evento accidental, natural, político, laboral o de algún evento amparado por esta Póliza.
- 5.3. **Acto terrorista:** Acción de una persona o grupo de personas, para infundir terror público o causar inseguridad en el orden social, dirigidas en contra de personas u objetos, con la finalidad de impresionar a la opinión pública, crear un clima de inseguridad general, obstaculizar o impedir el tráfico público o el funcionamiento de cualquier empresa o institución.
- 5.4. **Asegurado:** Persona natural o jurídica interesada en la traslación de los riesgos y quien tiene interés asegurable, en los términos exigidos por las normas que rigen el contrato de seguro que cuando coincide con el beneficiario, es la que ha de percibir, en caso de siniestro, el producto del seguro.
- 5.5. **Auto-explosión:** Daños físicos ocasionados a calderas, compresores, recipientes y en general equipos y maquinarias que trabajen normalmente a presión y/o vapor, producidos a sí mismos y/o a las instalaciones fijas y permanentes, en el lugar donde estén instalados y funcionando, como consecuencia directa de una explosión.
- 5.6. **Colapso:** Derrumbe de un conjunto de elementos debido a la pérdida estructural de los mismos. Se entiende también por el hecho de ceder la estructura de los edificios o tanques asegurados.
- 5.7. **Daños por agua:** Acción directa del agua, proveniente del interior o exterior del edificio. En caso de agua proveniente del exterior del edificio, el daño es producido a consecuencia de una precipitación súbita e imprevista y que puede salirse de sus confinamientos o cauces normales y/o artificiales, tanques, quebradas, ríos, canales, acequias, cloacas, tuberías y otras similares.



- 5.8. **Deducible:** Suma que inevitablemente se deduce de toda compensación a pagar y que se determina en las condiciones particulares de esta Póliza.
- 5.9. **Estado de emergencia:** Casos en los que por cualquier causa, el Gobierno o la autoridad competente, establezcan el imperio de la ley marcial y/o el toque de queda y/o estado de sitio.
- 5.10. **Estado de riesgo:** Se entiende como la relación de todos los elementos, circunstancias y hechos que determinan la situación a la que un bien potencialmente asegurable se encuentra expuesto. La carga de mantener un adecuado estado de riesgo para su vivienda involucra las siguientes actitudes por parte del Asegurado: comunicar las variaciones del riesgo, no agravar el riesgo y prevenir el daño.
- 5.11. **Explosión:** Acción súbita y violenta de la presión y/o depresión de gases o vapores, dentro o fuera del edificio asegurado.
- 5.12. **Garantía:** Exigencia de la Aseguradora que debe ser cumplida por el Asegurado, como condición de la responsabilidad de ésta.
- 5.13. **Guerra:** Todo conflicto entre personas o grupos que impliquen una oposición violenta. En sentido militar, toda desavenencia y rompimiento de paz entre dos o más potencias.
- 5.14. **Guerra civil:** Lucha armada entre dos o más grupos pertenecientes a una misma nación, habiendo sido reconocida implícita o explícitamente la hostilidad del bando rebelde, ya sea por el Gobierno constituido o por estado extranjero.
- 5.15. **Huelga:** Suspensión colectiva, temporal y pacífica del trabajo, efectuada por los trabajadores de un establecimiento o empresa con fines económicos y profesionales propuestos a sus empleadores.
- 5.16. **Impacto:** Siempre que no se trate de actos mal intencionados de terceros, se entiende como el choque o impacto de vehículos terrestres o de animales contra algo; caídas de aeronaves, sus partes u objetos transportados en las mismas, además la caída de árboles, excepto por talas o poda de árboles o cortes de sus ramas, realizadas por el Asegurado.
- 5.17. **Implosión:** Acción de torcerse o romperse con estruendo hacia adentro, las paredes de una máquina, en cuyo interior existe una presión inferior a la presión externa, aún cuando como consecuencia de la misma se rompa hacia afuera su o sus paredes o puerta.
- 5.18. **Incendio:** Combustión y abrasamiento con llama capaz de propagarse de un objeto u objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se producen.
- 5.19. **Interés asegurable:** Todo interés económico que el Asegurado tenga en que no se produzca un siniestro, ya que esto significa una pérdida en su patrimonio. Cuando el interés asegurable consista en que una cosa no sea destruida o deteriorada, se presumirá que el interés asegurable equivale al que tendría un propietario en la conservación de la cosa o bien.
- 5.20. **Lucro cesante:** Ganancia o provecho que deja de recibirse como consecuencia de la pérdida o daño de los bienes asegurados.
- 5.21. **Motín, conmoción civil y tumulto:** Movimiento acompañado de violencia con el propósito de intimidar o amenazar a alguna persona, empresa o autoridad; personas malintencionadas que actúen por cuenta de cualquier organización política o en conexión con ella; huelguistas o personas que tomen parte en conflictos de trabajo.
- 5.22. **Pérdida total:** Cuando los bienes asegurados queden destruidos, averiados o pierdan la aptitud para el fin que estaban destinados o cuando no obstante no perder esa aptitud, su reparación, aunque factible, implique perjuicios en la calidad o eficiencia del bien. Corresponde a la Aseguradora determinar cuándo procede la pérdida total.
- 5.23. **Pérdida parcial:** Cuando los bienes asegurados sean aptos para reparación, reconstrucción o reemplazo de sus partes y piezas sin que se altere su calidad y/o eficiencia. Corresponde a la Aseguradora determinar cuándo procede la pérdida parcial.
- 5.24. **Rayo:** Descarga eléctrica de gran intensidad que impacte directamente en los bienes asegurados produciendo calor, humo, gases, y hollín por este fenómeno.
- 5.25. **Remoción de escombros:** Retiro de pedazos o restos de los bienes asegurados que han sido dañados o destruidos como consecuencia de alguno de los riesgos expresamente cubiertos, por medio de desmantelamiento, reforzamiento, desmontaje, demolición, limpieza y acarreo de los mismos.
- 5.26. **Revolución:** Alteración violenta de las instituciones políticas o de los poderes de un gobierno o país.
- 5.27. **Riesgos de la naturaleza:** Aquellos que provienen de hechos naturales ajenos a la mano del hombre.
- 5.28. **Robo:** Toma ilegítima de los bienes asegurados por parte de personas extrañas o terceros al Asegurado, utilizando para ello, medios violentos o fuerza contra las cosas o personas.
- 5.29. **Salvamento:** Operación encaminada a rescatar personas o bienes materiales durante la ocurrencia de un siniestro.
- 5.30. **Suma Asegurable:** El cien por ciento (100%) del valor real o de reposición, o sea, la suma máxima por la cual se puede asegurar el bien, teniendo en cuenta los conceptos de valor real o comercial y de reposición a nuevo y sobre la cual se determinarán los conceptos de infraseguro, sobreseguro, coaseguro, pérdida total y pérdida parcial.
- 5.31. **Subrogación:** Delegación, sucesión o reemplazo de obligaciones hacia otros. Se trata de un negocio jurídico mediante el cual una persona sustituye a otra en una obligación.
- 5.32. **Temblor y/o terremoto:** Cuando el Observatorio Astronómico de Quito establezca, que la intensidad del movimiento sísmico, en el lugar en donde están situados los bienes asegurados, es de grado cinco (5) o mayor en la escala modificada de MERCALLI. En caso de que la intensidad fuere menor, el Asegurado está obligado a demostrar que los daños fueron como consecuencia directa del movimiento sísmico.

- 5.33. **Vandalismo y daños maliciosos:** Daños ocasionados a los bienes asegurados como resultado de los actos mal intencionados de terceros por engaño o mala fe, con el ánimo de causar daño, sea que tal acto se haga durante una alteración del orden público o no.
- 5.34. **Vientos fuertes:** Aquellos que tienen una velocidad superior a cincuenta (50) kilómetros por hora.

#### ARTÍCULO 6: VIGENCIA.

La póliza es de carácter abierto, lo que significa que esta se mantendrá vigente por período indefinido, siempre y cuando el Asegurado se mantenga al día en los pagos de las primas mensuales y exista voluntad de las partes de mantener el contrato vigente.

#### ARTÍCULO 7: SUMA ASEGURADA.

La suma asegurada señalada en las condiciones particulares de esta Póliza, limita la responsabilidad de la Aseguradora. La suma asegurada debe corresponder al valor de reposición de los bienes objeto de este seguro. La determinación de la suma asegurada es exclusiva responsabilidad del solicitante y/o Asegurado, por lo que su fijación en esta Póliza no implica reconocimiento de la Aseguradora de que esta corresponde al valor real de los bienes asegurados.

#### ARTÍCULO 8: DEDUCIBLE.

Con respecto a cada reclamo el Asegurado asumirá como su responsabilidad la cantidad especificada en las condiciones particulares de la presente Póliza como deducible y la Aseguradora será responsable por la indemnización al Asegurado solo por el exceso de tal cantidad. El deducible se descontará del total de la indemnización. El porcentaje de deducible es igual al **5% sobre el costo de todo siniestro.**

#### ARTÍCULO 9: GARANTÍAS.

La Aseguradora no cubrirá ningún daño si el solicitante, Asegurado o sus dependientes no cumplen las siguientes obligaciones:

- 9.1. No mantener en existencia elementos azarosos, inflamables o explosivos, aparte de los que requiere para el correcto funcionamiento de los bienes asegurados según su naturaleza o condición.
- 9.2. No permitir circunstancia alguna que pueda aumentar el peligro de incendio.
- 9.3. Llevar contabilidad cuando la ley lo requiera.
- 9.4. Cumplir con las exigencias especiales exigidas en las condiciones particulares de esta Póliza, de acuerdo al riesgo específico.

El incumplimiento de cualquier garantía exigida por la Aseguradora, en cualquiera de las cláusulas de este contrato, libera a la Aseguradora de cualquier responsabilidad, sin que sea necesaria declaración judicial alguna, en razón a que estas constituyen una obligación a cargo del Asegurado, como condición para otorgar o continuar con el amparo objeto de este contrato.

#### ARTÍCULO 10: DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE.

El Asegurado está obligado a declarar de manera veraz y objetiva, el estado de riesgo. La ambigüedad, inexactitud o falsedad de aquellas circunstancias que, conocidas por la Aseguradora la hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a convenir condiciones más gravosas, vician de nulidad relativa el contrato, de acuerdo a los términos prescritos por las normas que rigen el contrato de seguro. Tal nulidad se entiende saneada por el conocimiento de parte de la Aseguradora, de dichas circunstancias, antes de perfeccionarse el contrato, o después, si las acepta expresamente.

Si el contrato se rescinde, la Aseguradora tiene derecho a retener la prima por el tiempo transcurrido de acuerdo a la tarifa de corto plazo.

#### ARTÍCULO 11: INSPECCIÓN.

Previo a la firma del contrato, se llevará a cabo una inspección de los bienes a asegurarse. Si luego de la misma se realizan recomendaciones de seguridad, el cliente está en obligación de efectuar los cambios sugeridos si desea contratar la póliza. El inspector programará una reinspección dentro de un plazo razonable.

#### ARTÍCULO 12: MODIFICACIONES DEL ESTADO DEL RIESGO.

El Asegurado está obligado a mantener el estado de riesgo. Deberá notificar a la Aseguradora todas aquellas circunstancias no previsibles se den después de la celebración del contrato e involucren agravación del riesgo. La notificación se hará con anticipación no menor a diez (10) días a la fecha de la modificación del riesgo. Notificada la modificación del riesgo en los términos previstos, la Aseguradora podrá revocar el contrato o exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima.



La falta de notificación oportuna produce la terminación del contrato y dará derecho a la Aseguradora para retener la prima devengada.

#### ARTÍCULO 13: PAGO DE LA PRIMA.

Las primas son pagaderas al contado y por anticipado, antes del día CINCO (5) de cada mes, en las Agencias de **[NOMBRE DEL CANAL]**, entidad autorizada para la cobranza. A falta de esta entidad, es obligatorio pagar la prima en cualquiera de las oficinas de la Aseguradora.

En caso de que la Aseguradora aceptare dar facilidades de pago al Asegurado para cobrar la prima, la demora de CINCO (5) días o más en el pago de cualquiera de las cuotas, producirá la suspensión temporal y posterior terminación automática del contrato de seguro si la prima mensual no ha sido cancelada en los siguientes TREINTA (30) a la suspensión; y dará derecho a la Aseguradora para exigir el pago de la prima ganada y de los gastos de la emisión del contrato, o, estará obligada a devolver al Asegurado la prima no devengada, si fuere el caso.

El plazo de gracia de CINCO (5) días, mencionado en el párrafo anterior, no es aplicable al pago de la cuota inicial de la prima, ya que el contrato de seguro no se considerará vigente mientras dicha cuota no haya sido pagada en efectivo. El pago que se haga mediante la entrega de un cheque, no se reputa válido sino cuando éste se ha hecho efectivo, pero su defecto se atrasa hasta el momento de la entrega.

Si el Asegurado ha adquirido un bien con un valor superior a los USD 400,00 luego de la contratación de la Póliza que desee incluir dentro del listado, el Asegurado deberá dar aviso a la Aseguradora inmediatamente para actualizar el listado o en su defecto presentar la factura como comprobante de la existencia del equipo al momento del siniestro.

#### ARTÍCULO 14: RENOVACIÓN.

La renovación de la póliza es automática, siempre y cuando el Asegurado continúe el pago regular de las mensualidades.

#### ARTÍCULO 15: PROPORCIÓN INDEMNIZABLE.

Si en el momento de ocurrir cualquier pérdida y/o daño amparado por esta Póliza, el valor de los bienes asegurados es:

- 15.1. INFERIOR al Valor Asegurado: La Aseguradora responderá en caso de pérdida total, hasta el monto máximo detallado, y en los casos de pérdida parcial, responderá proporcionalmente al riesgo asumido y el Asegurado soportará la pérdida por la parte no asegurada.
- 15.2. SUPERIOR al Valor Asegurado: La Aseguradora responderá hasta el límite del valor de reposición de los bienes y de ese valor se rebajará el deducible establecido. En caso de pérdida parcial, si el Asegurado erró en la fijación de las sumas aseguradas, la Aseguradora devolverá al mismo, la prima por el mayor valor calculado, por el período no transcurrido.

#### ARTÍCULO 16. SEGUROS EN OTRAS COMPAÑÍAS.

En caso que el Asegurado contrate otro seguro sobre los mismos bienes de las condiciones particulares de esta Póliza, están en la obligación de notificar a la Aseguradora la fecha de contratación de los otros seguros, la clase de seguro, suma asegurada y vigencia de la o las otras Pólizas a falta de lo cual en caso de siniestro el Asegurado queda privado de todo derecho a indemnización.

Ocurrido el siniestro, el asegurado está obligado a comunicar a cada uno de los aseguradores indicando el nombre de cada uno de ellos. El asegurado sólo podrá pedir a cada asegurador la compensación proporcional al respectivo contrato, y la sumatoria de las mismas no podrá superar el valor del monto del daño.

#### ARTÍCULO 17: CANCELACIÓN DE LA PÓLIZA.

Durante la vigencia del presente contrato, el Asegurado podrá solicitar la terminación anticipada del seguro, mediante notificación escrita a la Aseguradora, devolviendo el original de esta Póliza, en cuyo caso la Aseguradora atenderá el pedido y devolverá la prima aplicando la tarifa de corto plazo. Por su parte, la Aseguradora también podrá dar por terminado el seguro, en cualquier tiempo antes del vencimiento, mediante notificación al Asegurado en su domicilio con anticipación no menor de diez (10) días y si no pudiese determinar el domicilio del Asegurado, la revocación del contrato será notificada mediante tres (3) avisos que se publicarán en un periódico de buena circulación en la ciudad donde tenga su domicilio la Aseguradora, con intervalo de tres (3) días entre cada publicación; en este caso, queda obligada a devolver al Asegurado la parte de la prima en proporción al tiempo no corrido, calculada a prorrata.

#### ARTÍCULO 18: OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO.

Cumplir con las exigencias especiales exigidas en las condiciones particulares de esta Póliza, de acuerdo al riesgo específico.

- 18.1. **Llamar a Emergencias:** Dar AVISO INMEDIATO a las entidades municipales o estatales competentes:  
 Teléfono Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito: 102  
 Policía Nacional: 101  
 Emergencias: 911  
 Defensa Civil: 246 – 9009
- 18.2. **Aviso del siniestro:** Es obligación del solicitante o Asegurado avisar por escrito a la Aseguradora la ocurrencia del siniestro VÍA TELEFÓNICA al número \_\_\_\_\_ dentro de los TRES (3) días siguientes a aquel en que se haya tenido conocimiento del mismo y que pueda dar base a un reclamo, a menos que en las condiciones particulares de la misma, se prevea un plazo mayor.
- 18.3. **Evitar la extensión o propagación del siniestro:** está obligado el Asegurado a evitar la extensión o propagación del siniestro y a procurar el salvamento de las cosas amenazadas, tomando las medidas necesarias y urgentes para precautelar los bienes asegurados, efectuando las reparaciones inmediatas y / o el traslado a un sitio que brinde las seguridades respectivas. El Asegurado tiene la obligación de poner en conocimiento de la Aseguradora estos hechos y sólo podrá efectuar las reparaciones necesarias para evitar la extensión o propagación del siniestro.
- 18.4. **Documentos y otros Requeridos para reclamos:**
- Copia de la cédula de identidad.
  - Carta de Reclamación: redactada a mano, máquina de escribir o computadora, firmada por el Asegurado o familiar cercano, donde consten: Fecha del siniestro y tipo de evento ocurrido (Incendio, Robo, etcétera).
  - Informe emitido por el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, previa denuncia de Incendio u otros eventos atendidos por dicha entidad.
  - En caso de Robo, Reporte entregado por la Policía Nacional (Parte Policial) previa denuncia.
- 18.5. **Facilitar la subrogación:** El Asegurado debe hacer todo lo que esté a su alcance para garantizarle a la Aseguradora la viabilidad de la acción subrogatoria.
- 18.6. **Presentar facturas ante la Aseguradora:** Para la debida comprobación del siniestro y determinación de la preexistencia de los bienes objeto del siniestro, la Aseguradora tiene derecho a exigir la exhibición de todos los registros contables, sin necesidad de la intervención de ninguna autoridad civil o judicial.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones consignadas en este artículo, harán perder al Asegurado o beneficiario, todo derecho a reclamo.

#### ARTÍCULO 19: PÉRDIDA AL DERECHO DE INDEMNIZACIÓN.

- 19.1. Cuando el Asegurado no avise el siniestro dentro del plazo determinado en la Póliza o en las condiciones particulares de la misma.
- 19.2. Cuando el Asegurado no ejerza todo lo que esté a su alcance para evitar la propagación y extensión del siniestro.
- 19.3. Cuando las pérdidas o daños han sido causadas intencionalmente por el Asegurado, familiares o relacionados.
- 19.4. Cuando el Asegurado incumpla con las garantías señaladas.
- 19.5. Cuando la reclamación presentada por el Asegurado fuere de cualquier manera fraudulenta.
- 19.6. Cuando ocurrido el siniestro el Asegurado no se notifiquen los otros seguros contratados sobre los mismos bienes.
- 19.7. Cuando el Asegurado renuncie a sus derechos contra los responsables del siniestro.

#### ARTÍCULO 20: PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN.

Si la Aseguradora aceptare una reclamación, tendrá la obligación de pagar al Asegurado la indemnización correspondiente a la pérdida debidamente comprobada, dentro de los OCHO DÍAS (8) siguientes a aquel en que el Asegurado o sus representantes presenten por escrito la reclamación, aparejada de los documentos señalados en el presente contrato. En caso de que el reclamo fuese rechazado por la Aseguradora, se estará a lo establecido en las normas que rigen el contrato de seguro.

La Aseguradora pagará la indemnización en dinero o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de los bienes asegurados o cualquier parte de ellos, a su elección, dentro de los límites de la suma asegurada, menos el deducible pactado para la cobertura afectada y aplicando la regla proporcional si hubiese lugar a ella.

Sin exceder las sumas aseguradas, la Aseguradora habrá cumplido válidamente sus obligaciones indemnizatorias al restablecer en forma razonablemente equivalente, los bienes asegurados, al estado en que se encontraban en el momento del siniestro.

Cuando a consecuencia de alguna norma que rija sobre alineación de calles, construcción de edificios u otros hechos análogos, la Aseguradora se hallare en la imposibilidad de hacer reedificar los bienes asegurados por ésta Póliza, ella no estará obligada en ningún caso a pagar por dichos bienes una indemnización mayor a la que hubiere bastado en los casos normales.

En caso de destrucción completa de la edificación asegurada, o cuando el costo de reparación exceda la suma asegurada, a menos que el acreedor hipotecario autorice el pago de la indemnización al Asegurado, en forma escrita mediante ENDOSO BENEFICIARIO, esta se destinará en primer lugar, a cubrir los créditos con garantía hipotecaria sobre la vivienda, si lo hubiere se pagará al Asegurado. El Asegurado puede solicitar el documento de ENDOSO BENEFICIARIO a la Aseguradora a favor del deudor hipotecario si así este lo requiere.

En los casos en que el bien asegurado no se encuentre en el mercado para lograr su indemnización, la Aseguradora habrá cumplido con su obligación satisfactoriamente, indemnizando el valor del bien, de acuerdo a la última cotización del mercado cuando este existía. En los casos de pérdidas parciales, si para el arreglo del bien siniestrado no se encuentran las partes en el mercado, no se considerará pérdida total y la Aseguradora habrá cumplido su obligación satisfactoriamente, indemnizando el costo de la reparación y de las piezas inexistentes, a la última cotización del mercado, cuando estas partes existían. Si la pieza siniestrada de un bien asegurado hace parte de un par o juego, la Aseguradora indemnizará sólo el valor correspondiente al daño de la pieza que hace parte del par o juego.

#### ARTÍCULO 21: DERECHO SOBRE EL SALVAMENTO Y GASTOS.

Corresponde al Asegurado cubrir los gastos que demanden la custodia y/o traslado del salvamento, así como el pago de todo derecho, impuesto, multa, extinción o eliminación definitiva exigida por cualquier autoridad o por conveniencia del mismo Asegurado.

Cuando el Asegurado sea indemnizado, los bienes salvados o recuperados quedarán de propiedad de la Aseguradora. El Asegurado participará proporcionalmente al deducible descontado y al infraseguro aplicado, si hubiere lugar a este cuando la Aseguradora realice la venta del mismo.

Si por autoridad competente se exige la eliminación o traslado del salvamento, la Aseguradora y el Asegurado participarán proporcionalmente en estos gastos, los cuales en ningún momento podrán exceder para la Aseguradora, del sub límite fijado para ello en las condiciones particulares de esta Póliza o del uno por ciento (1%) de la suma asegurada, la suma menor entre los dos.

#### ARTÍCULO 22: REDUCCIÓN Y RESTABLECIMIENTO DE LA SUMA ASEGURADA.

Habiendo ocurrido una pérdida parcial sujeta de indemnización en cualquier bien asegurado bajo esta Póliza, la suma asegurada será reducida en una cantidad igual al valor indemnizado o que se indemnizare a consecuencia de siniestro. Sin embargo, la suma asegurada podrá ser restablecida mediante una prima adicional que será cobrada por la Aseguradora a prorrata desde la fecha del siniestro hasta la fecha de vencimiento de esta Póliza.

#### ARTÍCULO 23. SUBROGACIÓN.

En virtud del pago de la indemnización al Asegurado, la Aseguradora se subroga en todos los derechos del Asegurado en contra del tercero responsable del siniestro, hasta el límite de la suma indemnizada más intereses y gastos. El Asegurado será responsable ante la Aseguradora por cualquier acto practicado antes o después del siniestro, que perjudicare el ejercicio de la subrogación.

#### ARTÍCULO 24. CESIÓN DE LA PÓLIZA.

La presente Póliza no podrá cederse ni endosarse, antes o después del siniestro, sin previo conocimiento y autorización escrita de la Aseguradora. La cesión o endoso que se efectuare contraviniendo lo dispuesto a esta Póliza, privará al Asegurado o a quien éste hubiere transferido esta Póliza, de todo derecho o indemnización en caso de siniestro.

#### ARTÍCULO 25. ARBITRAJE.

El Asegurado y la Aseguradora, antes de acudir a los jueces competentes, podrán de común acuerdo recurrir a la mediación o nombrar un tribunal de arbitraje, para decidir cualquier controversia o diferencia que surja de este contrato. La decisión arbitral será de cumplimiento obligatorio para las partes.

#### ARTÍCULO 26: NOTIFICACIONES

Cualquier notificación que deban hacerse las partes para efectos del presente contrato, deberá efectuarse por escrito, al Asegurado, a la última dirección registrada en los datos de la Póliza y a la Aseguradora en su domicilio.

**ARTÍCULO 27: JURISDICCIÓN**

Cualquier litigio que se suscitare entre la Aseguradora y el Asegurado con motivo de este contrato de seguro deben ser deducidas en el domicilio de ésta; las acciones en contra del Asegurado, solicitante y/o beneficiario, en el domicilio del respectivo demandado.

**ARTÍCULO 28: PRESCRIPCIÓN**

Los derechos, acciones y beneficios que se deriven del presente contrato de seguro, prescriben en dos (2) años contados a partir del acontecimiento que les dio origen.

**FIRMA DE LA ASEGURADORA**

**FIRMA DEL CLIENTE / RUC**

El Contratante y/o Asegurado podrá solicitar a la Superintendencia de Bancos y Seguros la verificación de este texto.

NOTA: La presente Póliza fue aprobada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, con Resolución No (...)

**ANEXO 6: FORMATO SOLICITUD.**

No.

**SOLICITUD “SEGURO MI VIVIENDA”.****Información Personal del Propietario - Solicitante.**

Apellidos : \_\_\_\_\_

Nombres : \_\_\_\_\_

Fecha de Nacimiento : (AA/MM/DD) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Sexo : M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

CI / RUC : \_\_\_\_\_

Ocupación : \_\_\_\_\_

Ciudad : Quito

Dirección : \_\_\_\_\_

Teléfono fijo : \_\_\_\_\_

Teléfono celular : \_\_\_\_\_

**Información Vivienda.**

Barrio : \_\_\_\_\_

Dirección : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Valor predial : \$ \_\_\_\_\_

Seguro Contenidos : Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**ANEXO 7: FORMULARIO DE CONTENIDOS.**

Apreciado Cliente:

Al adquirir una póliza para asegurar su vivienda usted debe conocer lo siguiente:

- La Aseguradora tiene la potestad de realizar una inspección para verificar las condiciones de seguridad. Si existiese alguna recomendación, ésta deberá ser cumplida en un plazo de 30 días, caso contrario la cobertura cesará.
- No se cubre mercadería, joyas, dinero, obras de arte, colecciones, licores, celulares, y bienes similares.
- Bicicletas, patinetas y demás juegos y/o implementos deportivos tendrán cobertura siempre y cuando se encuentren dentro de la casa o en la bodega.
- La vivienda no puede permanecer deshabitada más de 30 días.
- Se requiere un listado valorado de los bienes **eléctricos y electrónicos** que superen los \$400, y si luego de la suscripción del contrato adquiere más bienes de los aquí declarados, debe comunicarlo inmediatamente a un Ejecutivo de la Aseguradora al número telefónico \_\_\_\_\_ para que este bien cuente con cobertura. A continuación lo mínimo requerido:

DETALLE EQUIPO	MARCA	VALOR DE REPOSICIÓN

Sírvase firmar este documento como señal de haber conocido esta información en la contratación de la póliza.

Si no tiene ningún equipo eléctrico o electrónico que supere los \$400 que declarar, favor marcar el espacio a continuación con una X: ☐

**Recuerde que posterior a la emisión puede declarar otros bienes los cuales contarán con cobertura luego de la confirmación de la Aseguradora.**

FIRMA

NOMBRE :  
NO. CEDULA :

**ANEXO 8: ENTREVISTA LÍDER DE OPINIÓN.**

**Nombre:** JUAN FERNANDO RESTREPO.

**Empresa:** RESTREPO OSPINA CONSULTORES.

**Experiencia:** Juan Fernando Restrepo ha trabajado por veinte años en el sector de seguros convencionales y posee cinco años de experiencia en el campo de microseguros. Gerente General de RESTREPO OSPINA CONSULTORES. Consultor del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización Internacional de Trabajo (OIT) pro desarrollo de seguros populares en Ecuador.

**PANORAMA DE LOS MICROSEGUROS EN ECUADOR.**

**¿Cuáles son las necesidades básicas de aseguramiento de la población pobre de Ecuador?**

Existe algo conocido como “el triángulo de prioridades” de las personas pobres. Este triángulo está formado por: Familia, Propiedad y Fuente de ingresos. Cuando uno de estos aspectos se ve afectado por cualquier motivo, la estabilidad de los otros dos se ven afectados de igual manera.

Es por esto que las empresas aseguradoras interesadas en trabajar con ellos, deben enfocar sus esfuerzos en proteger estos tres elementos fundamentales de los hogares de bajos ingresos, a través de productos diseñados para sus necesidades específicas.

**¿Cómo están regulados los MS en Ecuador? ¿El marco legal actual es suficiente para promover y regular la creación de productos?**

No existe un marco legal que sustente y regule y promueva la creación de productos de microseguros en Ecuador. Esto genera barreras de mercado en el sentido que un microseguro no puede ser incluido como servicio vinculado obligatorio a otros servicios microfinancieros, tal como ocurre con los seguros tradicionales.

**¿Existe una demanda o un interés real de la población en adquirir productos de MS?**

Sí. El potencial es grande. Pero estos deben ser promovidos a través de organizaciones relacionadas al ramo del producto.

**¿Existen diferencias marcadas en la exigencia y demanda de MS entre las población urbana y rural?**

En el ramo de Salud y Vida, el cual es el más explorado en Ecuador, existen marcadas diferencias en las necesidades de la población urbana y rural. Es por eso que existen productos especializados para ambas poblaciones, tales como el Seguro Social Campesino, enfocado en la población Rural. En el ramo de la propiedad, no existe información ni estudios públicos previos, es por eso la necesidad de la investigación de mercado en este aspecto.



**¿Es mayor el índice de siniestralidad de la población BPP en relación a la de ingresos superiores?**

La población pobre es más susceptible que aquella de mayores ingresos ante cualquier evento. Carecen de colchón financiero que les permita apalea las pérdidas tanto humanas como patrimoniales sufridas, por lo cual no deben tener margen de error.

A diferencia de los hogares de mayores ingresos, dentro de la BPP la economía familiar es colectiva, donde todo aquel que está en posibilidades de trabajar y generar ingresos, trabaja. Esto ocasiona que la cesantía, enfermedad o muerte de uno de los miembros afecte económicamente a todo el núcleo familiar de manera profunda.

**¿Cuáles son los retos administrativos que enfrentan las empresas de seguros y organizaciones al momento de trabajar con microseguros en Ecuador? Especificar, ejemplificar.**

El principal reto de las empresas es la reducción de costos operativos. Estos deben acercarse a cero. Esto implica el manejo de economías de escala en el menor tiempo posible, el costo de papelería, incluso lograr ahorro significativo a nivel de emisión de pólizas o cheques en el caso de reposición. La mejor manera de eliminar estos costos operativos y gasto administrativo es el uso intensivo de tecnología informática. Además, para que un MS sea rentable, la renovación de la póliza debe ser garantizada y automática.

La mejor manera de reducir costos y optimizar la gestión de toda la cadena de valor de los microseguros es el uso de canales electrónicos de gestión. El uso intensivo de la

tecnología de manejo de grandes bases de datos, automatización, indemnización de siniestros, etcétera, es clave para cualquier empresa aseguradora que desee operar en el mercado BPP. En resumen, el producto de microseguro debe manejarse prácticamente solo.

En caso de ocurrencia de siniestro, a la empresa microaseguradora le resulta más costoso realizar el proceso de inspección y ajuste (que normalmente se realiza con los seguros tradicionales y usualmente conlleva gasto operativo y gasto en honorarios profesionales) que reponer automáticamente el valor asegurado. Por ejemplo, en el caso de reposición por muerte del asegurado, el beneficiario sólo presenta el certificado de defunción y su cédula, e inmediatamente la aseguradora debe reponer el valor correspondiente.

Cuando se trata de seguros de propiedad tipo “casa – habitación”, las empresas deben diversificar su riesgo colocando el producto en distintas zonas geográficas del territorio nacional. Así por ejemplo, en caso de inundación en la Costa, la pérdida para la aseguradora puede ser apaleada por los ingresos generados en otras regiones del país.

### **¿Existe alguna iniciativa en el ramo de protección de propiedad en la población de bajos ingresos de Ecuador?**

Tan sólo para propiedad y activo de microempresarios y comerciantes informales. No existe un producto que proteja la propiedad de hogares de bajos ingresos.

**¿Qué características debería tener un producto de MS para vivienda según las necesidades y rasgos de la población ecuatoriana?**

Para que un producto de microseguro trascienda en el mercado local y cumpla con su objetivos tanto social como de rentabilidad, este debe:

- Ser cien por ciento inclusivo dentro del marco legal.
- Debe cubrir los riesgos más importantes a los que la población BPP está expuesta.
- El producto debe ser totalmente inteligible para el usuario.

En el caso de los productos para la propiedad, lo mejor sería:

- Ajustarse a las características de construcción y ubicación particulares de las viviendas BPP.
- En lo posible, el producto debe ser de riesgos nombrados, que cubra eventos tales como incendios, terremotos e inundaciones; o sea, aquellos que más profundamente afectan a los hogares (Implícito: descartar daños menores).

**¿Cuáles son las características ideales que los canales de promoción, distribución, venta y recaudo para microseguros deben reunir?**

La elección del canal de distribución es el punto crítico para el estudio de mercado y posterior desarrollo del producto de microseguro. Este debe trabajar directamente con la población objetivo y debe ser lo suficientemente grande y poseer suficiente capacidad empresarial y tecnológica para aprovechar su nivel de economía de escala. Además, el canal de distribución debe poseer una cartera de clientes lo suficientemente grande para

que el proyecto sea rentable y debe contar con productos y servicios a los que el producto de microseguro pueda ser vinculado.

La estabilidad institucional, la capacitación que la empresa brinda a sus colaboradores y su nivel de gobernabilidad son también puntos críticos en la elección del canal de distribución.

Es por esta razón que empresas intermediarias de seguros tradicionales (bróker) no son ideales para la distribución adecuada de microseguros, a menos que la vinculación de estos a productos masivos resulte factible y rentable para el intermediario productor.

Sin embargo, ninguno de los aspectos nombrados es trascendente cuando los objetivos de la empresa no están alineados con los objetivos planteados por el productor del microseguro. Es por esto que tanto los incentivos monetarios como los no monetarios deben ajustarse a la *modus operandi* del canal.

**ANEXO 9: CARTA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA (MIDUVI).**

GOBIERNO NACIONAL DE  
LA REPUBLICA DEL ECUADOR



Oficio Nro. MIDUVI-SV-2012-0168-O

Quito, D.M., 03 de agosto de 2012

**Asunto:** PRODUCTO DE SEGURO POPULAR MICROSEGURO PARA VIVIENDA

Administrador en Empresas  
Ivan Fernando Trejo Moya  
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento de 26 de julio del 2012, en el cual informa que se encuentra desarrollando el proyecto de tesis con el tema Seguro Popular (Microseguro) para Vivienda, y a la vez solicita el acceso a la información que esta entidad tiene, se indica:

El tema a desarrollar esta relacionado y es muy importante para las actividades que esta Subsecretaría tiene: de facilitar el acceso a vivienda a las familias más necesitadas, porque posibilitaría una forma de garantizar la calidad de las viviendas.

Con este propósito, cuente con el acceso a la información requerida y que esta entidad tiene, con el compromiso de que una copia del documento de tesis sea entregado a esta institución, ya que será de mucha utilidad.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Arq. Lina Tatiana Luna Valverde  
**SUBSECRETARIA DE VIVIENDA**

Referencias:  
- MIDUVI-DADM-USG-2012-3850-E

